

MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento de excelência

UM COMPROMISSO DO MPDFT



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios



ATENDIMENTO AO PÚBLICO
UM COMPROMISSO DE TODOS
MPDFT



MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento de excelência

UM COMPROMISSO DO MPDFT

MPDFT Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

Brasília, 2023

Sumário

Órgãos da Administração Superior do MPDFT

Procuradoria-Geral de Justiça do Distrito Federal e Territórios

Procurador-Geral de Justiça Georges Carlos Fredderico Moreira Seigneur

Vice-Procuradoria-Geral de Justiça Jurídico-Administrativa

Procuradora de Justiça Selma Leite do Nascimento Sauerbronn de Souza

Vice-Procuradoria-Geral de Justiça Institucional

Procurador de Justiça Antônio Marcos Dezan

Chefia de Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça

Promotor de Justiça Nísio Edmundo Tostes Ribeiro Filho

Promotor de Justiça André Luiz Cappi Pereira

Secretaria-Geral

Promotora de Justiça Cláudia Braga Tomelin

Assessoria de Políticas Institucionais

Promotor de Justiça Ruy Reis Carvalho Neto

Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público

Promotora de Justiça Adjunta Thaíse Oliveira Dezen

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do MPDFT

Distrito Federal (Brasil). *Ministério Público do Distrito Federal e Territórios*.
Manual de atendimento ao público: atendimento de excelência, um compromisso
do MPDFT / Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. –
Brasília: MPDFT, 2023.

ISBN 978-65-89246-12-1.
ISSN 978-65-89246-15-2 (versão eletrônica).

1. Serviço público, qualidade. 2. Prestação de serviços, qualidade. I. Distrito
Federal (Brasil). Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. II. Título. III.
Título: atendimento de excelência, um compromisso do MPDFT.

CDD 341.413

Programação visual:

Secretaria de Comunicação do MPDFT

Revisão de texto:

Samara Almeida

Versão digital do material: www.mpdft.mp.br/site/livros

©2023 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Com a palavra o Procurador-Geral de Justiça 6

Apresentação 8

Atendimento ao Público 11

Atendimento de excelência 12
Papel do atendimento na organização 14
Atendimento e Tratamento 16
Ciclo do atendimento 18
Espaço Cidadão 26
Tipos de atendimento 27
Alterações comportamentais 37
Registro de atendimento 38
Encaminhamentos 40
Pesquisa de satisfação 43
Cuidando de quem cuida 45
Ouvidoria do MPDFT 46

Um atendimento ainda mais especial 51

Atendimento e atenção às vítimas 52
Um olhar especial para a violência de gênero 57
Ouvidoria das Mulheres 62
Diversidade 63

Conclusão 75

Referências bibliográficas 77

Com a palavra o Procurador-Geral de Justiça

A aproximação com o cidadão e a conquista da excelência na prestação de serviços estão entre as principais metas do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Para alcançar este objetivo, entendemos que o atendimento ao público deve ser pautado pelas melhores práticas, tendo as necessidades da população como ponto de partida na definição do nosso trabalho.

Desde o início desta gestão, temos trabalhado para aprimorar a atenção ao cidadão por meio de diversas iniciativas. Entre elas, a adoção de uma sólida política de atendimento ao público, a criação da Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público e a instalação do Espaço Cidadão e do Espaço Digital, cujos projetos contemplam locais para atendimento em todas as unidades administrativas. Além disso, o MPDFT também fortaleceu a estrutura de atendimento da Ouvidoria e criou a Ouvidoria das Mulheres.

A edição deste Manual de Atendimento ao Público é uma etapa complementar, porém de grande importância, e tem o objetivo de contribuir para a formação de pessoas e a padronização de procedimentos. Com isso, esperamos conseguir alinhar o atendimento de acordo com o padrão que desejamos, além de imprimir maior eficiência e agilidade no trâmite das demandas encaminhadas ao MPDFT.

As orientações deste Manual devem ser adotadas em todos os canais digitais e nos pontos de atendimento presencial. Ele traz dicas essenciais para o alcance da excelência que almejamos e nos orienta a prestar um atendimento humanizado, respeitando as particularidades de cada situação e a necessidade de escuta.

O apoio e a adesão de todos os integrantes desta Casa na implementação dessa proposta é nossa maior garantia de resultados. Somente assim será possível promover a ampla consciência entre membros, servidores, terceirizados e estagiários do MPDFT quanto à necessidade de uma atuação voltada à proteção dos direitos da população e à promoção da justiça, a partir da integração com a sociedade.

Meus cumprimentos aos idealizadores deste Manual e a todos os envolvidos na implantação da Política de Atendimento do MPDFT.

Georges Seigneur
Procurador-geral de Justiça do Distrito Federal

Apresentação

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) segue no seu compromisso de prestar um atendimento de excelência e em sua missão de implementar de forma integral a Política de Atendimento ao Público, instituída por meio da Portaria Normativa PGJ nº 829, de 21 de junho de 2022.

Sabemos que a excelência não é alcançada com um único e definitivo passo. É um caminho.

Com o **Manual de Atendimento ao Público**, o MPDFT dá mais um passo para aprimorar os procedimentos adotados e uniformizar o serviço oferecido à população, norteando o trabalho de membros, servidores e colaboradores que recebem as demandas do público.

Para tanto, o manual oferece informações sobre estratégias para um atendimento de excelência, tipos de atendimentos, possíveis encaminhamentos internos ou a instituições das redes locais, entre outras informações que envolvem o ciclo do atendimento.

Um olhar atento foi lançado para os atendimentos especiais, com informações sobre atenção às vítimas, violência de gênero e diversidade.

O manual também contempla orientações para os cada vez mais frequentes atendimentos virtuais. A transformação digital trouxe novos elementos para aproximar o público das instituições: as tecnologias da comunicação. Os ambientes virtuais, as redes sociais e os aplicativos de mensagens ampliaram as formas de acesso da população no momento de levar suas demandas e buscar respostas.

Com as portas abertas, é nossa grande responsabilidade exercer a empatia, aprimorar o desempenho e impulsionar o comprometimento com a excelência, atuando para consolidar e fortalecer a imagem positiva que a sociedade possui sobre nossa Instituição.

O propósito dessa publicação é proporcionar aos integrantes deste Órgão um instrumento de fácil acesso, com informações que subsidiarão as atividades de atendimento ao público, a fim de dar cumprimento à importante missão de *transformar em realidade os direitos da sociedade*.



*Atendimento
ao público*



Atendimento de excelência

O atendimento de excelência é aquele que procura verdadeiramente corresponder às expectativas do público. Acolher gentilmente, escutar ativamente, responder a perguntas e buscar soluções são tarefas essenciais.

Nesta bela missão de contato com a sociedade, atente-se aos seguintes requisitos:

Conheça bem o MPDFT

É importante ter o conhecimento sistêmico sobre a Instituição e compreender o funcionamento, as atribuições e os fluxos de serviços das unidades, a fim de que o atendimento seja eficaz no repasse das informações e eficiente na realização dos encaminhamentos.

Seja diligente, transparente e confiável

A atenção dispensada no atendimento demonstra dedicação, zelo e esforço na atividade.

Realizar o atendimento com solicitude e prestar informações corretas e seguras é fundamental. Informações imprecisas, termos complexos e técnicos ou textos que permitem uma dupla interpretação prejudicam a transparência e a clareza.

Já a confiança transmitida gera credibilidade e segurança.

Observe a discrição no atendimento, a postura corporal apresentada e o cumprimento dos horários e prazos estabelecidos.



Tenha empatia e demonstre interesse em ajudar

Ninguém procura atendimento no MPDFT se não tiver uma queixa, uma denúncia ou um problema para resolver. Escutar com interesse, estar atento às dores da pessoa atendida e tentar enxergar a situação a partir da perspectiva dela possibilitam criar um elo de empatia e a conexão necessária para que a pessoa se sinta bem atendida.

Faça o exercício de imaginar como a pessoa está vendo o mundo com este problema. Será que ela deposita neste atendimento a esperança para a solução da demanda dela? Será que a esperança dela está fragilizada? Será que ela te vê como alguém que pode resolver a situação? A empatia é colocar uma lente para enxergar o mundo a partir da perspectiva e das necessidades de outrem.

Mas fica o alerta de que não cabe ao atendente dar aconselhamento pessoal e, sim, orientar e fazer os encaminhamentos adequados.

Ofereça acessibilidade

A acessibilidade envolve reduzir o esforço para que o público obtenha o atendimento. Significa viabilizar acesso adaptado aos espaços físicos das unidades de atendimento, disponibilizar múltiplos canais de atendimento e eliminar preconceitos que impedem as pessoas de procurar ajuda.

Nessa missão de acessibilidade, o MPDFT criou em seu site a página do Espaço Cidadão, implementou o Setor de Atendimento em Libras e concretizou o Espaço Cidadão e o Espaço Digital de atendimento ao público em suas unidades, tudo para viabilizar o acolhimento e o atendimento humanizado.

Agilidade rima com objetividade

Por mais que não seja possível o atendimento imediato, o acesso ao canal de atendimento deve ter um prazo razoável e adequado. Se for preciso, avise que vai demorar um pouco, assim a pessoa pode se programar

melhor. Proporcione um atendimento completo, mas sem conversas e mensagens longas demais. E lembre-se de que o atendimento ágil também ajuda no fluxo interno, pois a equipe consegue diminuir filas de espera e o trabalho não fica acumulado.

Papel do atendimento na organização

Lamentavelmente, muitas pessoas não acreditam que o serviço público pode ajudá-las a resolver seus problemas. Esse sentimento de descrédito provoca uma postura de desconfiança e descontentamento na população. Portanto, a responsabilidade de mudança desse paradigma está relacionada à efetividade daqueles que realizam os atendimentos na instituição.

Quem é responsável pelo atendimento? Todos nós!



São responsáveis pela prestação do serviço de excelência ao público tanto os integrantes da administração pública atuantes na área-meio quanto os na área-fim, quer tenham sido nomeados em virtude de concurso, quer sejam comissionados, terceirizados ou estagiários. Uma parcela atua de forma mais direta, recebendo as pessoas que desejam apresentar presencialmente suas demandas ao MPDFT ou atendendo por meio dos

canais virtuais disponibilizados à sociedade. Para outra parcela, o contato não é tão direto, mas sua atuação influencia diretamente na qualidade dos serviços do órgão, o que também melhora a entrega para a sociedade.

Fazemos parte de uma grande engrenagem. A combinação e o funcionamento das peças são fundamentais para que o MPDFT cumpra o seu papel constitucional. Tudo influencia: um ambiente limpo, adequado e acessível; a existência de sistemas para consulta de informações, tramitação de documentos e processos; e a divulgação de informações corretas e atualizadas no site e nas redes midiáticas disponibilizadas pelo MPDFT.

Este manual é mais voltado para quem está na linha de frente no atendimento à população; mas possui orientações pertinentes para toda a Instituição.

Lembre-se:

Desempenhamos dois papéis de muita relevância durante a atividade do atendimento: somos agentes de melhoria da imagem do serviço público e porta-vozes do público com a organização.

Atendimento e Tratamento

No nosso dia a dia, não temos dificuldades para identificar quando recebemos um bom ou mau atendimento. Pode ser em um restaurante, farmácia, supermercado, banco ou qualquer instituição pública.

Entretanto, quando refletimos sobre as causas que nos levaram a fazer uma avaliação positiva ou negativa, costumamos enumerar fatores que nem sempre dizem respeito exatamente ao serviço prestado ou ao produto adquirido.

Quando falamos em bom atendimento, normalmente pensamos em atendimento cortês e gentil e imaginamos alguém que nos trate com educação, que nos receba com um grande sorriso. Cortesias básicas, como sorrir ou dizer um “Como posso ajudar?”, “Por favor”, “Agradeço muito”, são indispensáveis, sim, no contato com a população, mas, por si sós, não garantem o bom atendimento.

Atenção!

Para a pessoa atendida não há distinção entre você e a instituição em que você trabalha. Não importam os trâmites administrativos, a divisão de setores ou a distribuição de atribuições. O que importa é a busca de solução para o problema.

Durante o atendimento, você é o MPDFT.

Se o seu atendimento e orientação não forem satisfatórios, a reação será não confiar e não recomendar o MPDFT.

Então, o que é um bom atendimento?

Para sabermos o que é um bom atendimento, temos antes que compreender a diferença entre tratamento e atendimento.

- **Atendimento** diz respeito a satisfazer as demandas apresentadas pela pessoa atendida quanto a produtos, serviços ou informação.
- **Tratamento** diz respeito à forma de receber e de atender.

Bom atendimento é um atendimento de qualidade, o que inclui oferecer um bom tratamento e satisfazer as demandas apresentadas pela pessoa que busca o Ministério Público, seja uma informação imediata seja o registro de uma manifestação.

Por isso, pense no atendimento e no tratamento de forma integrada. São duas ações que se complementam para compor o atendimento de excelência.

Há quem diga que recebeu um atendimento ruim quando, na realidade, as solicitações da pessoa não puderam ser atendidas por questões legais, por falta de atribuições para adoção de providências ou por outra impossibilidade. O fato é que o indeferimento de um pedido será sempre mal recebido.

O que a pessoa responsável pelo atendimento pode fazer nesses casos? Compreender que o desconforto do cidadão pode ser amenizado dependendo da forma como a negativa do atendimento é apresentada.

Embora a solicitação não tenha sido atendida, ao menos o tratamento foi muito bom. Por isso que se diz: **“Quanto mais difícil o atendimento, melhor deve ser o tratamento.”**

Ciclo do atendimento

8 passos para um atendimento de excelência



1- Planeje

- Tenha uma rotina para iniciar o expediente de trabalho.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel, relação de ramais e dados para encaminhamento.
- Faça, ainda, um checklist dos sistemas que normalmente é preciso acessar. Lembre-se de que todo atendimento precisa ser registrado no SEI/MPDFT. Então, já se mantenha conectado a ele.
- Para os atendimentos por e-mail ou WhatsApp, mantenha uma organização para responder a todas as comunicações. Tenha critérios como mensagens que chegaram mais cedo ou assuntos de maior urgência para serem as primeiras a serem respondidas. Não deixe ninguém sem resposta.

2- Recepcione

- Tenha um protocolo para iniciar o atendimento. Independentemente se a modalidade é presencial ou virtual, comece com uma saudação para quebrar o gelo e se apresente como representante da instituição que vai registrar a manifestação, tirar a dúvida, fazer o registro da denúncia.
- Cumprimente sempre com um sorriso. Esse é um modo de nos mostrarmos agradáveis e receptivos, o que facilita o contato.
- Trate a pessoa pelo nome quando for possível. Para não esquecê-lo, anote-o em um papel de apoio. Caso a pessoa apresente nome social, este deve ser utilizado durante o atendimento, mesmo que diferente do constante em seu documento pessoal. Se tiver qualquer dúvida, pergunte como a pessoa gostaria de ser tratada: só ela pode decidir!
- Não use termos que sugerem intimidade, como querido(a) ou amigo(a).
- Mantenha sempre uma postura acessível e acolhedora.
- Trate todas as pessoas com igualdade e cordialidade.
- Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas. Jamais as interrompa, discuta, ou as trate com agressividade.

3- Entenda as necessidades

- Tenha paciência ao ouvir a pessoa e evite interrupções durante a narrativa. As intervenções em excesso podem prejudicar a conclusão do raciocínio ou, ainda, causar a impressão de que você está com pressa em terminar o atendimento e que não tem disposição para ouvir.
- Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado.
- Procure transmitir as informações de maneira rápida e correta. Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida.
- Busque compreender além da fala, observando a comunicação não verbal.

- Faça perguntas objetivas e esclarecedoras, que permitam compreender, de fato, o que necessitam, considerando que, por vezes, algumas pessoas podem ter dificuldade em expressar claramente suas demandas.
- Tenha o hábito de fazer anotações ao longo do atendimento para facilitar a compreensão, o registro e a interação.
- Aproxime sua linguagem da utilizada pela pessoa atendida. Se for uma pessoa mais simples, jamais utilize palavras rebuscadas ou termos técnicos. Se precisar usá-los, seja capaz de traduzi-los para que a informação seja compreensível. Se for alguém com formação jurídica, pode usar e abusar dos termos jurídicos.
- Demonstre que você compreende o relato. Para isso, use a técnica de repetir brevemente a ideia enquanto registra.

4- Registre o atendimento

- O atendimento deve ser registrado como “Processo – Atendimento ao Público ou Atendimento ao Público – Sigiloso”, conforme o caso, no Sistema SEI/MPDFT.
- Utilize os formulários destinados ao atendimento ao público disponibilizados no sistema.
- Junte ao SEI/MPDFT todos os documentos apresentados pela pessoa atendida, bem como a mídia da gravação do atendimento, caso se trate de ato de instrução.
- Lembre-se de registrar o ato “Atendimento ao Público” no sistema Neogab para a contabilização da atividade na estatística da unidade. Para saber quantos atendimentos foram realizados, basta acessar o ícone de “Estatísticas”, localizado no menu do SEI/MPDFT. Na sequência, selecionar “Unidade” e indicar o período de referência, verificando a quantidade de “Processos SEI de Atendimento ao Público”.

5- Gere soluções

- Sempre reflita se há alguma solução concreta ou resultado que possa ser entregue durante o atendimento. Pela natureza do trabalho do Ministério Público, pode ser que não exista uma resposta imediata e a solução demore um pouco. Nestes casos, esclareça como funciona o registro da demanda e os passos seguintes.

- Forneça informações precisas e não permita que a pessoa saia sem receber as orientações adequadas.
- Tenha atenção às expectativas geradas na pessoa atendida, especialmente quando a solução ainda demandar manifestação do Ministério Público e provimento judicial.

6- Encaminhe

- Ao concluir o atendimento, tramite o processo SEI/MPDFT de maneira célere, garantindo que a unidade responsável pela demanda possa analisá-la e atendê-la em tempo hábil.
- Caso o atendimento esteja vinculado a procedimento em andamento e já possua unidade vinculada, não se esqueça de repassar esta informação imediatamente à pessoa atendida, com a indicação dos meios de contato específicos da unidade responsável.
- Se precisar fazer algum encaminhamento para outra unidade do MPDFT ou para órgão/instituição externo, esclareça o motivo e certifique-se de que a pessoa compreendeu. As informações completas sobre o local que a pessoa deve procurar devem ser repassadas por escrito, por meio de formulário SEI/MPDFT de atendimento ao público.
- Caso conclua, no atendimento presencial, que a demanda é direcionada a outra unidade do MPDFT, utilize o **Espaço Digital** para permitir o imediato atendimento por videoconferência, a fim de evitar o deslocamento da pessoa atendida.
- Tenha cautela e segurança ao realizar o encaminhamento, de modo que a pessoa não seja direcionada a local equivocado.



7- Ouça a opinião

- Para o aprimoramento contínuo da atividade do atendimento ao público, questione, **em todas as modalidades de atendimento**, se a pessoa gostaria de participar da **Pesquisa de Satisfação**, que pode ser preenchida em meio eletrônico ou físico. A pesquisa também está acessível em Libras.

- Não se esqueça de que os formulários da pesquisa preenchidos em meio físico devem ser registrados no sistema eletrônico pela equipe do MPDFT, em link acessível na página do **Atendimento ao Público** na Intranet, para que haja a compilação dos dados estatísticos. Nesta página, também é possível acompanhar, em tempo real, os dados da pesquisa de satisfação de cada unidade.

8- Construa pontes

- Antes de encerrar o atendimento, certifique-se de que a pessoa atendida compreendeu as informações apresentadas e os futuros encaminhamentos da demanda.

- Esclareça as formas de acompanhamento da demanda e os canais de comunicação disponíveis. É muito importante manter o contato.

- Apresente a página do **Espaço Cidadão**, pois ela é um espaço de autoatendimento, mostrando os ícones acessíveis para consulta, bem como os demais serviços ofertados.

- Lembre-se de conceder o acesso externo ao SEI/MPDFT à pessoa atendida, permitindo o acompanhamento das providências adotadas. A concessão é feita por e-mail, então não deixe de obter este dado durante o registro do atendimento. Dentro do processo SEI, clique no ícone “Gerenciar Disponibilização de Acesso Externo” e indique o e-mail da unidade de atendimento e o e-mail do destinatário, que é a pessoa atendida. Conceda o acompanhamento integral do processo ou disponibilize documentos específicos, se houver razões para a restrição. Na sequência, indique o prazo durante o qual será permitido o acesso. Após a disponibilização, a pessoa receberá um e-mail, que lhe permitirá consultar os andamentos do procedimento e as peças autorizadas.

- *Dica importante:* não deixe de contatar a pessoa atendida para informá-la sobre novos andamentos, como distribuição de notícia de fato, arquivamento e outras providências. Todos nós gostaríamos de ser ativamente cientificados das providências adotadas em razão de um atendimento recebido. A informação é um ato de respeito!

Para obter ainda mais informações sobre o atendimento de excelência, acesse as seguintes páginas pelo link ou aponte sua câmera para o Código QR

Atendimento ao Público

Na página do Atendimento ao Público na intranet, você poderá acessar o resultado da pesquisa de satisfação, registrar as respostas da pesquisa preenchida em meio físico, consultar modelos de mensagens e obter outros documentos para o seu atendimento.



Manual de Registro do Atendimento ao Público no MPDFT

Para saber como registrar o atendimento, conceder acesso externo, juntar documentos, tramitar o procedimento no SEI/MPDFT, entre outras etapas do registro, acesse o manual.



Pesquisa de Satisfação

Para acessar a pesquisa de satisfação em meio eletrônico ou Libras:



Conheça o MPDFT

Para saber mais sobre as atribuições do MPDFT e seus serviços:



Espaço Cidadão

Estamos vivendo na era da informação! São tantos dados, notícias, imagens, que se torna muito difícil encontrar exatamente o que procuramos.

Para aumentar a acessibilidade, o MPDFT criou um espaço exclusivo e direcionado à sociedade, no qual estão concentradas as principais informações de seu interesse.

Trata-se do Espaço Cidadão: serviços e contatos do MPDFT a um clique de você, acessível a partir de *link* ou Código QR:



Localizado na página principal do MPDFT, o espaço é destinado a todas as pessoas que procuram os serviços da instituição, ampliando e facilitando o acesso.

No Espaço Cidadão, é possível conhecer um pouco mais o MPDFT e seus serviços, acessar os dados de contato das unidades e verificar as dúvidas mais frequentes.

É, ainda, uma grande oportunidade de ampliar o conhecimento por meio dos cursos a distância disponibilizados gratuitamente e do acesso às cartilhas produzidas pelo MPDFT.

Como informação é muito importante para todos nós, para aqueles que possuem acesso ao cadastro no gov.br, a página também permite consulta aos procedimentos extrajudiciais, por meio da ferramenta Prexel, e ao Serviço de Informação ao Cidadão.

E não é só: trata-se de um espaço de autoatendimento. Nele, é possível realizar consulta de andamento de processos, emitir certidão de nada-consta, acessar o SEI – Usuários Externos, conhecer a rede de serviços, dar início ao procedimento para investigação de paternidade, acessar o formulário da Ouvidoria.

E a população ainda pode participar da pesquisa de satisfação sobre o atendimento do MPDFT!

Tudo reunido em um só lugar, um Espaço Cidadão!

Tipos de atendimento

Atendimento presencial

Dentre as várias responsabilidades, atribuições e tarefas do serviço público, uma das mais nobres é prestar atendimento direto e pessoal à sociedade, pois é nesse contato, face a face, que se materializa, simbolicamente, a principal razão de existir do Estado.

É essencial que a pessoa se sinta importante e respeitada ao ser recebida no Ministério Público.



No atendimento presencial, os primeiros 20 segundos do contato são fundamentais para que uma imagem positiva do atendente e da Instituição seja construída e mantida. Nesse primeiro momento, sempre deve ser demonstrada simpatia, competência e profissionalismo.

Portanto, cuide:

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

Estratégias verbais

- Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas e cumprimente-as.
- Frases como “Bom dia” ou “Como vai?” demonstram acolhimento e educação.
- Desculpe-se sempre que houver demora no atendimento.
- Demonstre que quer identificar e entender as necessidades da pessoa atendida.
- Escute atentamente, analise a informação e apresente questões.
- Evite expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”. Expressões negativas tendem a criar um clima negativo.
- Se precisar, pergunte se a pessoa compreendeu o que você explicou. Certifique-se de que a comunicação foi realizada com sucesso.

Estratégias não verbais

- Olhe diretamente para a pessoa e demonstre atenção.
- Mantenha uma postura de acessibilidade, para que a pessoa se sinta acolhida e consiga verbalizar o que precisa.
- Preste atenção à comunicação não verbal: não fique de braços cruzados, pois transmite que você não está acessível; sente-se corretamente na cadeira, pois uma postura desleixada pode parecer displicência.
- Cuidado com expressões faciais rígidas ou evasivas, que demonstram raiva, tensão ou desinteresse.
- Evite tiques, como bater os dedos ou uma caneta rapidamente, sacudir as pernas, pois podem ser um sinal de que uma pessoa está entediada, impaciente ou frustrada.

Estratégias ambientais

- Organize seu espaço para receber as pessoas que buscam o atendimento presencial, mantendo-o limpo e organizado.
- Utilize o Espaço Cidadão, projetado especialmente para este atendimento com acomodações adequadas e reservadas.
- Retire do ambiente objetos que podem ser utilizados indevidamente por uma pessoa mal-intencionada.
- Não deixe visíveis documentos ou informações pessoais suas ou de outras pessoas.

Apresentação pessoal

- Use bom senso ao se vestir para trabalhar.
- Evite usar roupas extravagantes, que chamem muito a atenção, como decotes muito ousados, roupas muito curtas ou apertadas, camisas de futebol, ou que possam trazer algum tipo de constrangimento a você ou a outrem.
- Não compareça ao trabalho de bermuda, com roupa de academia ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
- Evite usar perfume muito forte.

Atendimento por telefone

O telefone, muito mais do que um meio de comunicação, é para nós uma importante ferramenta de trabalho. Se você faz atendimento telefônico, lembre-se de que sua educação e cordialidade, quando atende ao telefone, são a imagem da instituição.

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

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

Estratégias:

- Seja cordial e tenha cuidado com a entonação na voz para não passar uma impressão ruim ou errada.
- No início do atendimento, informe o setor, o nome da instituição, seu nome e, por último, cumprimente:

Exemplo: Promotoria de Justiça de Taguatinga, Ministério Público, João Paulo, bom dia!

- Cuidado com as promotorias ou unidades que formam siglas confusas ou pouco conhecidas.

Exemplo: PJFEIS, MPDFT, Maria, boa tarde!

Nesse caso, a compreensão será melhor resumindo o nome da promotoria: Promotoria de Fundações, MPDFT, Maria, boa tarde!

- Pergunte o nome da pessoa que busca o atendimento e o que ela deseja:

Exemplo: Com quem eu falo e como posso ajudar?

Evite expressões como: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”

- Lembre-se de que a fala é o único recurso disponível no atendimento ao telefone, então ouça com atenção e evite distrações, para não perder nenhuma informação. A técnica de fazer pequenas anotações enquanto realiza o atendimento é muito válida, especialmente se a ligação se estender.

- Quando for necessário desviar a atenção do atendimento por algum motivo urgente, informe à pessoa e peça para que ela aguarde um instante. Ao retornar o atendimento, desculpe-se pela interrupção e retome o assunto de onde parou.

- Ao final do atendimento, questione: Posso ajudar em mais alguma coisa? Se a pessoa disser que sim, continue o atendimento. Se não, agradeça e se despeça.

- Se for necessário transferir a ligação, certifique-se de fazer isso diretamente para a pessoa que seja a mais indicada a resolver a situação.

- O atendimento ao telefone, mesmo que célere, deve ser registrado no SEI/MPDFT.

Atenção especial

Embora o atendimento ao telefone seja muito acessível e um importante meio de contato com a população, deve ser utilizado para informações mais simples e que não possuam sigilo. Nos casos submetidos a sigilo ou a segredo de justiça, bem como naqueles relativos às medidas protetivas de urgência, dê preferência ao atendimento presencial ou por videoconferência, certificando-se da identidade da pessoa atendida e de seu efetivo interesse no processo.

No caso de encaminhamento do atendimento para órgãos ou instituições externas, em que não seja possível transferir a ligação, tenha a cautela de certificar-se de que a pessoa compreendeu as razões do encaminhamento e recebeu as informações necessárias. Em caso de dificuldade, questione se ela gostaria de receber os dados por e-mail ou WhatsApp.

A pesquisa de satisfação deve ser ofertada mesmo no atendimento por telefone, visto que pode ser preenchida eletronicamente. Antes de encerrar o atendimento, questione se a pessoa atendida gostaria de participar da pesquisa, com a indicação do meio, WhatsApp ou e-mail, para recebimento do link.

Atendimento por e-mail

Em tempos de aplicativos de mensagens e outras plataformas digitais de comunicação, o e-mail vem sendo cada vez menos utilizado, mas ainda é uma ferramenta indispensável para a comunicação institucional.

Na comunicação por este meio eletrônico, dispensa-se a intimidade e exige-se discernimento, leitura atenta, boa interpretação textual e escrita correta.

Nos e-mails, é importante que você:

- Verifique sempre a gramática e a ortografia do texto antes de enviá-lo. Redija de maneira breve, clara e objetiva. Um e-mail, apesar de também ser um documento, não deve ser tão formal quanto um ofício.
- Identifique-se. A pessoa atendida precisa saber quem a está atendendo.
- Evite intimidades e só escreva aquilo que você falaria pessoalmente para a pessoa.
- Jogue fora todos os e-mails que não servem para nada para não sobrecarregar a caixa de mensagens. Em contrapartida, saiba como arquivar e organizar em pastas o que for precisar para consulta posterior.
- Respeite as normas da redação oficial, especialmente para o uso correto dos fechos “Atenciosamente” e “Respeitosamente”.

Atendimento por WhatsApp



O WhatsApp se tornou um dos meios de comunicação mais utilizados no mundo, em razão de ser instantâneo, dinâmico e interativo.

Trata-se de ferramenta de contato que a população está habituada a usar e, por isso, representa importante canal de atendimento do MPDFT, que utiliza todos os meios para se aproximar cada vez mais da sociedade.

Neste ambiente interativo e dinâmico, deve ser dada especial atenção à excelência da comunicação, às expectativas da pessoa atendida, à padronização e à segurança do atendimento.

Expectativas de atendimento e padronização

O WhatsApp funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. O MPDFT possui dias e horários para o atendimento ao público.

Para que a equação funcione, é importante que a expectativa de atendimento seja modulada.

O primeiro passo para esse ajuste consiste no cadastramento de mensagem automática de boas-vindas. Assim que fizer contato, a pessoa já receberá uma mensagem com informações sobre os dias e os horários de atendimento.

Nesta mensagem, também é importante que constem informações sobre:

- o atendimento no plantão, pois pode se tratar de uma demanda urgente;
- demais canais de atendimento, com link para acesso ao **Espaço Cidadão**;
- a **Carta de Serviços do MPDFT**.

Caso deseje orientações sobre como cadastrar mensagem padrão e obter modelos de texto para seus atendimentos, acesse a página do **Atendimento ao Público** na intranet do MPDFT.

Segurança no atendimento

Em razão de sua acessibilidade, o WhatsApp também tem sido utilizado para a prática de golpes. Para evitar o uso indevido da imagem do MPDFT por pessoas mal-intencionadas, sempre utilize o WhatsApp Business, com o número institucional e demais dados da instituição.

Na imagem, insira a logomarca do MPDFT, com a identificação da unidade respectiva.

Não se esqueça de proceder à devida identificação da pessoa atendida, especialmente nos casos mais sensíveis. Essa identificação pode ser realizada por rápida chamada de vídeo ou pelo encaminhamento de foto da pessoa ao lado do documento pessoal dela.

Caso tenha qualquer dúvida sobre a identidade, direcione a pessoa para atendimento presencial ou por videoconferência.

Estratégias importantes

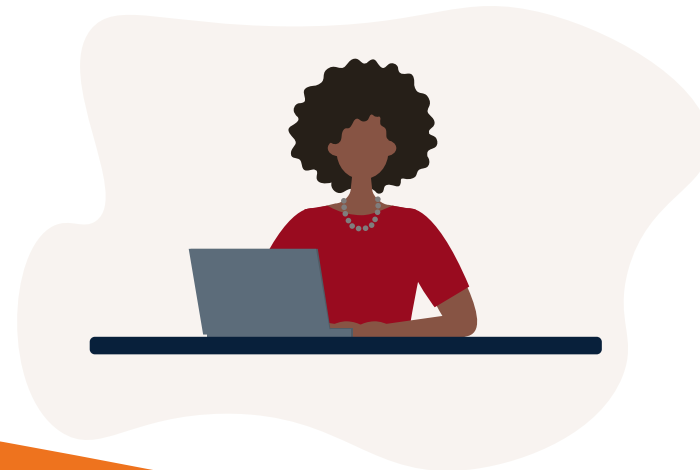
- O atendimento, apesar de gentil e cortês, deve atender a certo nível de formalidade mesmo no WhatsApp, pois se trata de um contato com o MPDFT. Cuidados com ortografia e gramática são necessários em todas as mensagens.
- Caso receba alguma mensagem que precise de complementação ou não possa ser compreendida de forma imediata, solicite informações adicionais. Na ausência de resposta ou se os dados continuarem insuficientes e não houver disponibilidade para complementação, informe à pessoa atendida que não será possível prosseguir o atendimento. Ao encerrar o atendimento, esclareça que o MPDFT permanece à disposição e indique os demais canais de atendimento e o horário de funcionamento para atendimento presencial.
- O extrato da conversa e eventuais mídias encaminhadas deverão instruir o processo SEI de Atendimento ao Público.

Atendimento por videoconferência

O atendimento por videoconferência é o que mais se assemelha ao atendimento presencial, pois, mesmo que a distância, permite um contato direto com a pessoa atendida.

Nesta modalidade de atendimento, é importante que você:

- Se apresente de forma adequada, com as cautelas necessárias em relação à vestimenta e à aparência pessoal. Sempre que possível, utilize plano de fundo virtual com a logomarca do MPDFT.
- Prepare o seu ambiente, de forma a evitar interrupções, barulhos externos ou presença de pessoas não vinculadas ao atendimento. Tenha certeza de que o microfone e a câmera estão funcionando adequadamente.
- Verifique se a pessoa que será atendida possui habilidade tecnológica e meios para acessar a reunião por videoconferência. Em caso negativo, faculte a ela o atendimento presencial ou o uso do Espaço Digital na Promotoria de Justiça que lhe seja mais conveniente.
- Se, no início do atendimento, houver alguma dificuldade de acesso, instrua com gentileza sobre como ligar a câmera e o microfone ou sobre outra dificuldade técnica.
- Assim que iniciado o atendimento, identifique-se e solicite a identificação da pessoa atendida, que deverá apresentar o documento pessoal dela.
- Caso o atendimento seja gravado (atos de instrução), informe sobre o início e o término da gravação.
- Na gravação, indique o dia e o horário do atendimento, bem como o procedimento a que está vinculado, se for o caso.



Alterações comportamentais

É relevante registrar que, ocasionalmente, podem acontecer atendimentos mais desafiadores, com pessoas que apresentam algum tipo de **comportamento violento ou intolerante**.

Para essas situações, há algumas orientações:

- É fundamental manter a calma e a compostura, mesmo que a pessoa esteja exibindo um comportamento agressivo. Responder com calma pode ajudar a manter o controle da situação.
- Estabeleça limites claros para um comportamento aceitável durante a interação. Se a pessoa ultrapassar esses limites, explique educadamente que seu comportamento não é aceitável e que a conversa só pode continuar se um tom respeitoso for mantido.
- Seja claro ao comunicar os protocolos e as políticas da instituição, explicando como os processos funcionam e o que pode ser esperado do serviço.
- Avise a situação à equipe de segurança, para que haja atenção a qualquer comportamento que indique risco à integridade física da equipe de atendimento. Sempre peça a ajuda da segurança do órgão em caso de dúvidas sobre como agir, e tenha fácil esse contato em sua agenda.
- Tenha cuidado ao entregar documentos à pessoa atendida, pois ela pode alegar que não os recebeu.
- Tenha ainda mais cautela com objetos visíveis que podem ser apropriados pela pessoa para uso violento, como canetas, copos de vidro, grampeadores, extratores de grampo, ou qualquer outro objeto perfurocortante.
- Se a pessoa estiver com sinais de embriaguez e quiser apenas informações sem causar nenhum tipo de problema, atenda-a normalmente. Na maioria das vezes, a pessoa embriagada não admite que esteja nessa situação. Por isso, não diga que ela está bêbada.
- Se a situação se tornar ameaçadora, considere tomar medidas para garantir a segurança de todas as pessoas envolvidas, o que pode ser feito por meio de contato com a segurança local e, posteriormente, com a comunicação formal do fato à chefia competente.

Atenção!

Tolerância é suportar comportamentos diferenciados e respeitar opiniões contrárias, mas não significa aceitar condutas desrespeitosas ou atos que possam configurar crime.

Lembre-se sempre de que desacatar funcionário público no exercício de sua função ou em razão dela configura crime previsto no art. 331 do Código Penal Brasileiro.

Registro do atendimento

O registro é importante etapa do atendimento, pois permite a documentação do que foi relatado e o encaminhamento da demanda à unidade do Ministério Público com atribuição para adotar as providências necessárias.

Os atendimentos, por determinação da Portaria Normativa PGJ nº 909, de 24 de maio de 2023, deverão ser registrados no SEI/MPDFT por meio do cadastro dos processos como “Atendimento ao Público” ou “Atendimento ao Público – Sigiloso”, conforme o caso, usando os formulários inseridos no sistema que facilitam as atividades de atendimento.

Para saber mais, acesse o **Manual de Registro do Atendimento ao Público no MPDFT**, disponibilizado na página de Atendimento ao Público na Intranet.

Não se esqueça de juntar ao Processo SEI todos os documentos, imagens, mídias, comprovantes apresentados durante o atendimento. Ainda, caso o atendimento seja direcionado a atos de instrução, deve ser registrado em meio audiovisual, conforme Recomendação nº 92/2022 do Conselho Nacional do Ministério Público, com a juntada da mídia ao procedimento.

É importante ressaltar que registrar os atendimentos configura o cumprimento da meta estabelecida na Política de Atendimento ao Público do MPDFT para a adoção de sistema unificado de registro do atendimento, conferindo transparência e publicidade à atividade ministerial.

Por isso, todos os atendimentos devem ser registrados no SEI/MPDFT, inclusive os realizados de forma remota e aqueles que se limitem à prestação de informações e ao encaminhamento a outro órgão ou instituição.

O registro no SEI/MPDFT também facilita o encaminhamento célere das demandas apresentadas, devido à integração entre as unidades do Ministério Público, e a reunião de dados estatísticos sobre a atividade.

Trata-se de resposta ao anseio institucional de padronização do atendimento prestado, garantindo segurança e eficiência.



Encaminhamentos

Os fatos que levam uma pessoa a procurar o Ministério Público possuem origens distintas e, por esta razão, encaminhamentos diversos. Não há uma única solução para todos os problemas.

E as soluções são construídas de maneira mais abrangente quando há o envolvimento de toda a rede de serviços, alcançando a atenção integral.

Com estas premissas, precisamos ver o atendimento como uma grande porta de entrada ao MPDFT, uma instituição una e integrada, que atua de forma conjunta com as demais instituições.

Durante o processo de acolhimento e triagem, a demanda precisa ser compreendida, analisada, organizada e direcionada à unidade competente, a quem incumbirá a manifestação sobre as medidas cabíveis.

Nesta etapa, a pessoa responsável pelo atendimento observará diferentes cenários: demandas que não são de atribuição direta do MPDFT; demandas que, apesar de serem do Ministério Público, são direcionadas à unidade diversa; demandas da própria unidade responsável pelo atendimento.

Para realizar essa triagem, é necessário dominar as atribuições do MPDFT e conhecer os serviços da rede local, ou mesmo de instituições privadas, competentes e capazes para acolher a demanda e apresentar possíveis soluções.

Portanto, ao final do atendimento, o encaminhamento pode ser interno, ou seja, no âmbito do próprio MPDFT, ou externo, para outro órgão ou instituição. E, como trabalhamos integrados, pode haver encaminhamentos interno e externo de forma simultânea.

Encaminhamentos internos

- Para o adequado encaminhamento interno, é importante compreender as estruturas e as competências do MPDFT. Não se esqueça de consultar a **Carta de Serviços ao Cidadão**.
- O Ministério Público é uma instituição apenas e a integração é uma meta para todos nós. Caso o atendimento não seja de sua esfera de atribuição, tenha cautela no momento de realizar o encaminhamento interno.
 - Se o atendimento for remoto, repasse à pessoa atendida as informações sobre os contatos da unidade com atribuições para atender as demandas dela e sobre outros canais de atendimento.
 - Em caso de contato telefônico, garanta a continuidade do atendimento por meio da transferência da ligação. Tenha a cautela de, antes de repassar a ligação, certificar-se de que o encaminhamento foi correto, repassando as informações sobre a triagem realizada, bem como nome e telefone da pessoa atendida, permitindo o contato na hipótese de interrupção da ligação.
 - No caso de atendimento presencial, evite que a pessoa que já se deslocou até você seja obrigada a comparecer a outro lugar. Uma excelente alternativa é a utilização do Espaço Digital, com a realização do atendimento por videoconferência. Faça contato com a unidade a que o atendimento será direcionado e prepare a sala virtual, viabilizando a reunião. Se o atendimento por videoconferência não for possível naquele momento e a pessoa atendida apresentar dificuldades em comparecer a outra unidade, faça o breve registro da demanda e a encaminhe via SEI/MPDFT. Não deixe de repassar os dados de contato e de endereço da unidade à pessoa atendida, com os meios de acompanhamento da manifestação registrada.
- Se a demanda for da própria unidade responsável pelo atendimento, verifique se há procedimento vinculado àquela manifestação, com o qual se dará prevenção.
- Lembre-se de que o encaminhamento correto evita atrasos, erros, retrabalhos e frustrações e ainda fortalece nossa imagem como um time organizado, coeso e comprometido com a excelência dos serviços prestados.

Encaminhamentos externos

- Para o adequado encaminhamento externo, conheça a rede de serviços local. Saiba mais e acesse: **Trabalhando em Rede**, na página do Espaço Cidadão.
- Não se apresse em realizar o encaminhamento externo. Primeiro compreenda adequadamente a demanda. Durante a triagem cuidadosa, é possível que sejam apresentadas questões que estejam na esfera de atribuições do MPDFT, determinando nossa atuação.
- O encaminhamento a outro órgão ou a instituição externa também deve ser registrado no SEI/MPDFT. Embora possa parecer mais fácil apenas direcionar verbalmente a pessoa atendida, o registro do atendimento garante que ela compareceu ao MPDFT e que houve triagem de sua demanda. Ela ainda disporá de um documento para apresentar ao órgão ou instituição a que foi direcionada, facilitando o atendimento.
- Certifique-se de que a pessoa recebeu todas as informações para o encaminhamento externo, tais como canais de atendimento, horário de funcionamento, endereço etc.
- Caso a demanda seja relativa a direito individual disponível, deverá haver o encaminhamento à Defensoria Pública ou a profissional da advocacia. Se for o caso, indique a unidade da Defensoria Pública competente, informando o endereço. O atendimento também pode ser realizado pela **Central de Relacionamento com os Cidadãos**, pelo número 129. Se a pessoa tiver interesse em contratar profissional da advocacia, não caberá ao MPDFT indicar nomes. Apenas oriente a pessoa atendida a procurar profissional de sua confiança.
- Também poderá haver encaminhamento à Central Judicial do Idoso, serviço destinado à pessoa idosa do Distrito Federal que tenha seus direitos ameaçados ou violados e que necessite de orientação e atendimento da Justiça. Confira os meios de contato pelo *link* ou acesse pelo Código QR:



Pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação é a ponte que conecta o MPDFT a sentimentos, percepções e necessidades de cada pessoa acolhida e atendida na instituição.

Permite identificar projetos otimamente executados e que podem ser replicados, e aqueles que apresentam oportunidade de melhorias e devem ser aperfeiçoados.

Não se trata de um mero questionário, mas, sim, uma ferramenta vital que molda evidências e perspectivas de futuro, impulsionando para a qualidade do serviço público prestado.

Aplicar a Pesquisa de Satisfação ajuda o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios a:

1. Constatar se os objetivos e as metas do planejamento estratégico voltadas ao atendimento ao público estão sendo alcançadas de forma satisfatória.
2. Tomar decisões embasadas em dados, inclusive acatando sugestões de melhorias para o trabalho, tornando-o cada vez mais acessível.
3. Identificar os desempenhos com pontos fortes, que podem ser replicados em comportamentos e em setores; e desempenhos fracos, que devem ser analisados e ajustados.
4. Reconhecer e prevenir insatisfações futuras pela detecção de problemas que tenham potencial para se transformar em insatisfações mais graves.



5. Promover inovação contínua.

6. Emitir feedback, satisfatório ou não, à equipe de trabalho, visando ao reconhecimento ou sugestão de aperfeiçoamento.

7. Demonstrar o compromisso institucional com a satisfação da sociedade e agir com base nos resultados da pesquisa, preservando a imagem do MPDFT como instituição protetora dos direitos da sociedade.

Nossa busca pela excelência não conhece limites.

Por isso, a pesquisa de satisfação, que está disponível em meio físico, eletrônico e em Libras, deve ser ofertada a todas as pessoas atendidas na Instituição, presencial ou remotamente.

E, para que o processo de escuta seja completo, é importante que nossas equipes de atendimento acompanhem efetivamente os resultados da pesquisa de satisfação e a manifestação da sociedade sobre os nossos serviços, para que possamos continuar em aprimoramento contínuo.

Para acessar os resultados da pesquisa de sua unidade, basta acessar a página do **Atendimento ao Público** na Intranet. Nesta página, também é possível realizar o registro eletrônico dos formulários preenchidos em meio físico, o que auxilia a elaborar os dados estatísticos.

Tenha sempre em mente a importância da pesquisa. Cada resposta, sugestão e ação subsequente que tomamos com base nesses dados nos aproxima de um Ministério Público mais humanizado e orientado para atenção às necessidades da sociedade.

Cuidando de quem cuida

Sabemos que é nossa grande honra e dever atender aqueles que procuram o MPDFT, mas não podemos ignorar que a tarefa do atendimento é desafiadora e exigente na área emocional.

Por isso, cuide de você também!

Gostaríamos de indicar algumas estratégias que podem ajudar a lidar com as emoções de forma mais saudável em momentos de estresse ou tensão:

- **Respire profundamente:** praticar a respiração profunda pode ajudar a reduzir a ansiedade e acalmar o sistema nervoso. Que tal tentar fazer uma respiração triangular? Essa respiração consiste em respirar em três tempos: quatro segundos inspirando o ar, quatro segundos segurando o ar no pulmão e quatro segundos soltando o ar. Repita esse processo algumas vezes. Seguir esse ritmo ajudará você a tornar a respiração mais lenta, ativando o sistema nervoso parassimpático, responsável por ajudar a responder às situações com calma.

- **Pratique autocompaixão:** tratar a si mesmo com compreensão e respeito diante de situações difíceis pode aumentar a motivação e auxiliar na saúde mental. Lembre-se de que todos têm momentos estressantes e desafiadores, seja gentil consigo mesmo.

- **Pensamento positivo:** o cuidado com o que pensamos é essencial para a saúde mental e emocional. Por isso, em sua rotina, tente substituir pensamentos negativos por pensamentos positivos e realistas. Quando se sentir imerso em pensamentos negativos, mude o foco! Pense em coisas boas.



- **Faça exercícios físicos:** durante um expediente pesado, com fila de atendimento, por vezes não nos atentamos para fazer uma pequena pausa para uma caminhada ou um alongamento. Essas pausas são essenciais e a atividade física libera endorfinas, neurotransmissores que melhoram o humor. Permita-se, e perceberá que voltará ainda mais revigorado para o próximo atendimento.

- **Estabeleça prioridades:** liste suas tarefas e concentre-se no que é mais importante. Classificar as tarefas em ordem de prioridade é essencial para ter um bom controle do tempo, gerenciar eficientemente as suas atividades e reduzir a ansiedade.

- **Mantenha-se informado e aceite ajuda:** poucas coisas são tão estressantes como não saber o que fazer diante de uma situação. O sentimento de insegurança gera ansiedade. Por isso, procure informações adicionais sobre o atendimento em andamento. Caso não tenha segurança sobre o que fazer, registre a demanda e se comprometa a dar a resposta em tempo razoável. Além disso, não se esqueça de que somos uma grande equipe. Logo, não tenha receio de pedir auxílio àqueles que possuem mais experiência na área. Precisamos nos ajudar!

Ouvidoria do MPDFT



A Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios foi criada no ano de 2004 pela Portaria Normativa PGJ nº 1.736, para desburocratizar, facilitar e ampliar a comunicação da sociedade com o MPDFT bem como a dos servidores e colaboradores com a própria Instituição. Dessa forma, todos exercem o direito de registro de suas manifestações e têm retorno sobre as providências adotadas (exceto a manifestação anônima), atuação que contribui para a transparência, eficiência e agilidade dos serviços prestados pelo MPDFT.

A Ouvidoria disponibiliza dois grandes serviços: registro de pedidos de informações e registro de manifestações. Cada qual possui finalidade e fluxo próprios de trabalho.

Manifestações: registros típicos de Ouvidoria – representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios e sugestões.

Pedidos de Informação: instituídos em razão da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

Como falar com a Ouvidoria

Formulário eletrônico

Telefones: 0800 644 9500 (ligação gratuita), em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 12h às 18h.

Atendimento pessoal: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, sala 138, Sede do MPDFT, Brasília-DF. Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 12h às 18h.

Coleta nas urnas das Promotorias de Justiça das cidades

Carta dirigida à Ouvidoria do MPDFT: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, sala 138, Sede do MPDFT, Brasília-DF, CEP 70091-900.

Acesso à informação pública

O inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal garante o acesso à informação a todas as pessoas. 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 da sociedade de participar de modo efetivo da tomada de decisões que a afeta.

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta este direito, seguindo, entre outras diretrizes, as de fomento ao desenvolvimento da cultura da transparência na Administração Pública e de desenvolvimento do controle social, inclusive com a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.

Portal da 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.

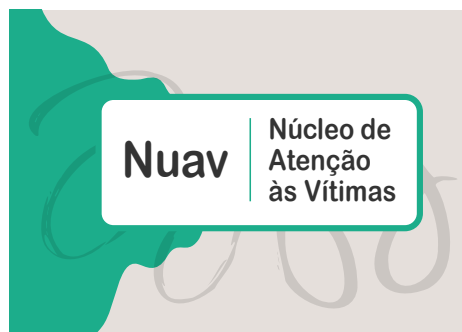
Lei de Acesso à Informação

A página da **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 da pessoa solicitante, que será encaminhado pelo **SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO** (vinculado à Ouvidoria do MPDFT) a quem detém a informação requerida, para responder no prazo legal.

*Um atendimento
ainda mais
especial*



Atendimento e atenção às vítimas



O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios segue firme em seu propósito de promoção dos direitos das vítimas de crimes e atos infracionais, em especial, o direito à informação, à assistência, à proteção, à participação e à reparação dos danos materiais e morais sofridos, adotando as cautelas necessárias para evitar vitimização adicional, secundária e terciária.

Mas a tarefa apenas se torna possível com um atendimento de excelência que propicie acolhimento, escuta, empatia e atuação integrada e viabilize a atuação transversal de instituições, órgãos públicos, sociedade civil e entidades privadas.

Pede-se uma mudança de olhar, em que a vítima deixa de ser mero instrumento de prova para ser vista como sujeito de direitos, que merece proteção integral.

Para isso, considera-se fundamental:

- Iniciar o atendimento demonstrando sensibilidade e prontidão.
- Utilizar, no atendimento presencial, o Espaço Cidadão ou espaço físico que garanta que a oitiva seja realizada em local seguro, com infraestrutura e acolhimento, livre de interferências externas e sem a presença ou a circulação de pessoas estranhas no ambiente.

- No atendimento remoto, seguir o protocolo de contato com as vítimas, disponível na página do Núcleo de Atenção às Vítimas. Acesse pelo *link* ou pelo Código QR:



- Informar a vítima sobre a possibilidade de sigilo de seus dados sensíveis, garantindo a ocultação do endereço e dos dados de qualificação no procedimento.
- Realizar uma abordagem empática, iniciando a oitiva com perguntas mais genéricas e acolhedoras. Após esta fase inicial, questionar a vítima sobre os fatos e as razões de ter procurado o Ministério Público.
- Evitar interromper a vítima, concedendo-lhe tempo para que entenda a pergunta e se sinta pronta para respondê-la. Deixe que a vítima se manifeste no tempo dela.
- Caso seja necessário fazer alguma pergunta que possa causar desconforto, explicar as razões do questionamento, a finalidade da indagação e a pertinência para a investigação, de forma a minimizar o constrangimento.
- Perguntar à vítima como se sente atualmente, quais as consequências de natureza física, comportamental, emocional, psíquica e material do delito para ela, bem como se necessita de encaminhamento para a rede de serviços.
- A depender das circunstâncias, perguntar à vítima sobre a existência de testemunhas, câmeras de segurança, documentos, imagens, entre outros elementos de prova.
- Perguntar e ouvir atentamente, sem julgamentos. Assim, naturalmente você cria um ambiente de confiança, permitindo que a pessoa compartilhe os sentimentos, desejos e preocupações dela.

- Informar a vítima sobre os direitos dela. A informação é um direito fundamental da vítima, que deve ser instruída sobre como acompanhar as providências adotadas pelo Ministério Público após o atendimento.
- Caso ainda não realizada a audiência judicial, informar a vítima sobre o direito de ela ser ouvida na ausência do(a) autor(a) do delito e de jamais ser submetida a perguntas e questionamentos alheios aos fatos, vexatórios ou constrangedores por quem quer que seja em um juízo.
- Caso a vítima, durante a oitiva, sinta desconforto, constrangimento, inibição, choro, lapsos de memória e outras dificuldades, suspenda temporariamente o ato, com a retomada no tempo desejado por ela. Se necessário, a interrupção deve ocorrer mais de uma vez.
- Obter os dados atualizados de contato da vítima e, caso possível, do(a) autor(a). Nesta oportunidade, deverá a vítima ser questionada sobre o melhor meio e horário para contatá-la, garantindo a sua segurança e comodidade.
- Mantenha-se próximo e acessível. Crie uma ponte de comunicação com a vítima, tais como telefone e e-mail da Promotoria de Justiça. A ponte gera proximidade, tranquilidade e confiança no Ministério Público.



Recomendações

1. Não utilize expressões pejorativas, machistas, racistas, homofóbicas, capacitistas ou que, de qualquer modo, ofendam diretamente a existência da vítima ou de minoria com a qual ela se identifique.
2. Não realize aconselhamento com frases como “agora fica um aprendizado”, “vamos tirar uma lição”, no sentido de “educar” a vítima, infantilizá-la ou assumir posição superior ou correccional.
3. Não faça perguntas impertinentes que pressupõem julgamento, tais como “o que você fez para ser agredido(a)?”, “que roupa estava utilizando?”, “estava com os bens à vista andando na rua?”, “por que não reagiu na hora?”, “você voltou para ele depois de tudo isso?”
4. Não julgue as reações da vítima durante a oitiva. A estupefação, a calma paradoxal e até mesmo o riso injustificado muitas vezes mascaram um estado de choque que deve ser considerado em sua justa medida.
5. Tenha sensibilidade durante o atendimento para perceber se a pessoa atendida se sente confortável para relatar os fatos a alguém que possua identidade de gênero diversa da sua. A depender do tema, uma mulher, por exemplo, pode se sentir mais livre para relatar fatos a uma outra mulher. Então, vale a atenção!

Este conjunto de medidas visa mitigar os impactos negativos das experiências traumáticas, ajudar as vítimas a lidarem com os efeitos psicológicos, físicos e patrimoniais do evento e contribuir para recuperação e bem-estar delas.

Cada interação é uma oportunidade de demonstrar solidariedade e ajudar a restaurar o senso de esperança e o empoderamento das vítimas, contribuindo para a promoção de seus direitos.

No entanto, lembre-se de que a recuperação não é linear e o tempo necessário para a cura pode variar. Algumas pessoas podem precisar de apoio a longo prazo, enquanto outras podem se recuperar mais rapidamente.

Cada pessoa é única e suas experiências podem variar amplamente.

Nosso compromisso é, portanto, oferecer empatia, informações e suporte contínuo àqueles que confiam no MPDFT, seguindo em nossa missão de promover a justiça, a democracia, a cidadania e a dignidade humana, atuando para transformar em realidade os direitos da sociedade.

Um olhar especial para a violência de gênero

O atendimento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar deve cumprir a Recomendação da Corregedoria Nacional do Ministério Público nº 02/2023, que está em compasso com o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero adotado pelo Conselho Nacional de Justiça, assegurando o tratamento igualitário pela adoção da escuta qualificada com a perspectiva de gênero.

Reconheceu-se a necessidade de que todos os ramos e unidades do Ministério Público brasileiro adotem medidas que assegurem atendimento com perspectiva de gênero, destinado a evitar avaliações baseadas em estereótipos e preconceitos existentes na sociedade e promovam, ainda, postura ativa na desconstrução e superação de desigualdades básicas e discriminação contra as mulheres.

Durante a escuta, deve-se atentar para o fato de que mulheres em situação de violência doméstica e familiar estão em situação de especial vulnerabilidade, sendo compreensível e até esperado, devido ao trauma da violência, que o relato não seja colaborativo e contenha sentimentos como: medo, estresse pós-traumático, dificuldade de perceber-se em uma relação violenta em razão da dependência psicológica/econômica do agressor, expectativas de mudanças no comportamento do agressor, descrença nas instituições, isolamento, autoestima abalada. Assim, é esperado que vítimas de violência doméstica apresentem relatos inconsistentes e aparentemente contraditórios.

Muitas mulheres limitam as narrativas e até omitem alguns fatores de risco pelo receio de que os agressores sejam ainda mais comprometidos na investigação ou processo criminal e desconhecem que as medidas protetivas de urgência podem ser deferidas de forma independente à resposta criminal.



É recomendável, durante o atendimento, que sejam realizadas pesquisas nos sistemas informatizados para verificar se existem outros procedimentos ou processos relativos à vítima e ao agressor, evitando que ela repita narrativas de fatos que já constam em termos de declarações ou que preencha repetidamente o formulário de avaliação de risco, pois a repergunta tem um potencial revitimizador. Assim, opte por perguntar sobre os fatos novos, explorando se eventualmente houve um agravamento na situação de risco.

Caso não seja possível conferir se já existe outro formulário preenchido ou se o anterior é muito antigo e houve alteração da situação fática, solicite o preenchimento do **formulário de avaliação de risco** pela mulher, que está disponível no SEI/MPDFT.

Se a mulher não souber informar se existem medidas protetivas de urgência vigentes e não for possível obter essa informação durante o atendimento em pesquisa aos sistemas informatizados, acrescente essa observação no documento utilizado para registrar o atendimento.

Nos casos em que a vítima manifestar desejo de retratação, é importante que o termo de declaração contenha informações detalhadas sobre as circunstâncias socioeconômicas e psicossociais envolvidas nessa decisão. Estes dados podem orientar encaminhamentos à rede socioassistencial ou ao setor psicossocial antes da audiência de justificação prevista no artigo 16 da Lei Maria da Penha.

Em nossa missão de cuidado, precisamos ter ainda mais atenção aos atendimentos que envolvem medidas protetivas de urgência, que possuem tramitação prioritária e formulário específico no SEI/MPDFT (Atendimento ao Público – Medidas Protetivas).

Portanto, seguem algumas orientações:

Requerimento de medida protetiva de urgência

Nos casos em que a vítima manifestar interesse em requerer medidas protetivas de urgência, a pessoa responsável pelo atendimento deverá informá-la sobre os tipos de medidas protetivas de urgência previstos na Lei Maria da Penha (artigos 22 a 24 da Lei nº 11.340/2006) e verificar quais medidas a vítima deseja requerer.

Levando-se em consideração os diferentes padrões decisórios para deferimento das medidas protetivas de urgência nos Juizados de Violência Doméstica do Distrito Federal, a credibilidade do relato da vítima é crucial.

Assim, é importante buscar o melhor detalhamento dos fatos pela vítima, obter informações sobre o risco vivenciado com base no formulário de avaliação de risco, e apresentar os elementos de prova de que disponha.

Requerimento de revogação de medidas protetivas de urgência

Nos casos em que a vítima possua medidas protetivas de urgência vigentes e deseje a revogação delas, deverão ser obtidas informações completas sobre o histórico de violência, o tempo de relacionamento, a existência de filhos em comum, a intenção da vítima em retomar o relacionamento com o ofensor, o cumprimento ou não pelo ofensor de medidas protetivas então deferidas, a principal motivação para o pedido de revogação das medidas protetivas e a existência de coação ou pressão para formular o pedido de revogação.

Em razão da sensibilidade deste tipo de requerimento, bem como do risco que justificou o deferimento das medidas anteriormente, o atendimento deve, preferencialmente, ser realizado presencialmente ou por videoconferência.

Durante o atendimento, deve ser oferecido à vítima o encaminhamento para atendimento psicológico.

Ademais, deverá ela ser informada de que:

- Caso outro episódio de violência doméstica ocorra, é de extrema importância que ela registre boletim de ocorrência relatando os novos fatos ou procure o Ministério Público.
- As medidas protetivas permanecem em vigor até que haja manifestação do Ministério Público e decisão judicial, da qual ela será cientificada.

Notícia de descumprimento de medida protetiva de urgência

Nos casos em que a vítima possui medidas protetivas de urgência em seu favor e noticia o descumprimento da decisão judicial, é de extrema importância questionar:

- Qual a conduta praticada, quando e onde ocorreu.
- Sobre a existência de testemunhas, com indicação de nome e contato.
- Se o descumprimento se deu por mensagem ou ligação telefônica.
- Se possui cópia de mensagens, áudios ou vídeos eventualmente encaminhados pelo ofensor. Caso positivo, junte tais dados ao procedimento de registro.
- Se a vítima compareceu à delegacia de polícia para noticiar o descumprimento. Caso positivo, registrar o número da ocorrência.

Os casos de descumprimento de medida protetiva de urgência exigem muita atenção da pessoa que realiza o atendimento!

Além da **urgência no encaminhamento** ao membro do Ministério Público, é importante que a notícia seja instruída com todas as provas que a mulher tenha consigo, permitindo a análise de risco e a formulação de pedido de reforço das medidas de proteção.

O descumprimento da medida protetiva configura crime previsto na própria Lei Maria da Penha e pode, inclusive, justificar o pedido de prisão preventiva do ofensor.

Ouvidoria das Mulheres



A Ouvidoria das Mulheres do MPDFT foi criada pela Portaria Normativa PGJ nº 943/2023, para prestar serviço especializado de recebimento, tratamento e encaminhamento das demandas de violência doméstica e de todas as formas de violência contra a mulher às autoridades competentes.

São atribuições da Ouvidoria das Mulheres:

I – receber as demandas relacionadas à violência contra a mulher que sejam diretamente dirigidas à Ouvidoria, bem como as advindas da Rede de Ouvidorias do Ministério Público brasileiro ou de outros canais de atendimento;

II – encaminhar as demandas relacionadas à violência contra a mulher aos membros do Ministério Público do Distrito Federal e Território competentes;

III – orientar a vítima de acordo com as suas necessidades e encaminhá-la à Delegacia da Mulher em caso de flagrante ou emergência;

IV – solicitar complementação de representação ou denúncia, se necessário;

V – promover a integração entre a Ouvidoria das Mulheres, as unidades do Ministério Público que tratam da violência de gênero e as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher do Distrito Federal;

VI – propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Ministério Público.

Como falar com a Ouvidoria da Mulher 📞 📧 @ 🗺️

Telefone: 127 (ligação gratuita), em dias úteis de 2ª a 6ª, das 12h às 18h.

WhatsApp: (61) 99847-7592

E-mail: ouvidoriadasmulheres@mpdft.mp.br

Presencialmente:

Sala para escuta humanizada

Endereço: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, sala 138, Sede do MPDFT, Brasília-DF.

Atendimento em dias úteis de 2ª a 6ª, das 12h às 18h.

Diversidade

O Ministério Público atua na implementação e na execução de políticas públicas para a conscientização e o enfrentamento de todas as formas de discriminação (racial, religiosa, por origem, por orientação sexual e identidade de gênero, dentre outras), bem como no reconhecimento dos direitos assegurados a esses grupos e na punição daqueles que cometem crimes raciais.

Portanto, como integrantes da Instituição, nosso dever é a materialização do respeito à diversidade.

Precisamos saber lidar com as diferenças e lutar contra a invisibilidade social que, infelizmente, ainda é comum e vulnerabiliza ainda mais pessoas com deficiência, LGBTQIAPN+, idosas, em situação de rua, entre outros grupos.



Atendimento a pessoas com deficiência

Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, pessoas. Pessoas como quaisquer outras, que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades. Evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana e que todas as pessoas possuem diferenças e limitações.

Para começar, é importante destacar que as palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. O que dizemos mostra o que pensamos e em que acreditamos. Assim, em primeiro lugar, é preciso esclarecer que a nomenclatura internacionalmente convencionada é “pessoa com deficiência”, proposta pela Convenção da Organização das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Essa denominação deve ser utilizada não só pela preocupação em ser politicamente correto, mas porque, desta forma, a questão subjetiva (pessoa) vem antes da deficiência, apresentando-se com maior destaque e relevância. Ao utilizar o termo correto, contribuímos cada vez mais para diminuir a desinformação e o preconceito. São obsoletos e inadequados termos como: portadores de necessidades especiais, portadores de deficiência, deficientes, assim como as siglas PcD e PNE, que despersonalizam o cidadão.

O atendimento a pessoas com deficiência não precisa ser muito diferente dos demais. A base desse contato se sustenta na atenção e no respeito.

Porém, não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. A maioria das pessoas com deficiência não se importa em res-



ponder perguntas a respeito da sua deficiência. Assim, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte.

Durante o atendimento, não se sinta com receio de fazer ou dizer alguma coisa que julgue ser errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, humildade para se desculpar e bom humor nunca falham.



Se você não se sentir com segurança para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, ou para dar sequência ao atendimento, procure ou indique uma pessoa que possa ajudar.

A ressalva do atendimento às pessoas com deficiência deve ocorrer apenas no sentido da especificidade de cada uma delas. O tratamento adequado para pessoas com deficiência auditiva não se aplica às que possuem deficiência visual. Assim, elencamos algumas dicas de como você poderá proceder com cada tipo de deficiência.

Pessoa com deficiência física – cadeira de rodas

- A cadeira de rodas compõe o espaço corporal da pessoa, é uma extensão do corpo dela. Não a segure ou apoie-se nela. Para movimentá-la, peça permissão e espere a pessoa consentir.
- Ao conversar com uma pessoa cadeirante, é mais confortável que você se sente. É incômodo ficar olhando para cima por muito tempo.
- Se desejar, pode oferecer ajuda, mas não insista. Caso a pessoa aceite devido à existência de obstáculos como rampa ou degraus, é preferível que use a marcha à ré, evitando que o cadeirante se desequilibre ou até mesmo caia.

Pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida – uso de muletas

- Acompanhe o ritmo da pessoa.
- Ofereça sempre um local para sentar.
- Deixe as muletas sempre ao alcance das mãos da pessoa.

Pessoa com deficiência intelectual

- Seja natural. O respeito está em primeiro lugar e ele se desenvolve a partir da troca de informações e de manifestações de vontades.
- Nunca subestime a capacidade e a inteligência da pessoa. Pessoas com esse tipo de deficiência podem levar mais tempo para entender as coisas. No entanto, elas possuem habilidades intelectuais e sociais. Se ela conseguiu chegar até você para ser atendida, a pessoa possivelmente está apta a relatar o problema e registrar a manifestação.
- Preocupe-se ainda mais em utilizar linguagem simples e de fácil compreensão, evite preciosismos e termos técnicos.

Pessoa com deficiência visual

- Ao iniciar o atendimento, é importante que você se identifique. Se possível, faça sua audiodescrição. A pessoa precisa perceber que você está falando com ela. Para isso, toque levemente em seu braço. Isso já resolve a questão.
- Cumprimente-a normalmente. Não precisa aumentar seu tom de voz durante o atendimento, salvo se ela também possuir alguma deficiência auditiva.
- Ofereça ajuda quando perceber que há necessidade e peça explicações sobre como você pode auxiliar.
- Caso seja necessário guiá-la, ofereça seu cotovelo ou seu ombro. É importante que ela escolha onde é mais confortável. Sempre avise com antecedência a existência de obstáculos no trajeto.
- Quando for se ausentar, avise-a para que ela não fique falando sozinha.
- Caso a pessoa possua um cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guiar. É importante que você lembre que esse cão está trabalhando e que a responsabilidade dele é a de ser os olhos daquela pessoa.

Pessoas surdas ou com deficiência auditiva

- Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo, porque a surdez não acarreta nenhuma perda no aparelho fonador. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais (Libras).
- Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, o braço dela.
- Quando estiver conversando com uma pessoa surda que utilize a leitura labial, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Use a sua velocidade normal, a não ser que ela lhe peça para falar mais devagar.
- Use um tom de voz normal, a não ser que ela lhe peça para falar mais alto. Não grite.
- Fale de frente para a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Fique num lugar iluminado e evite ficar contra a luz, pois isso dificulta ver o seu rosto.
- Se você souber a língua de sinais (Libras), tente usá-la. Cuidado! Mímica não é língua de sinais. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas.
- Faça uso de fala expressiva. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.
- Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.
- Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.
- Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda e não ao intérprete.
- Na impossibilidade da utilização de Libras, a escrita pode ser utilizada, caso a pessoa consiga se comunicar pela Língua Portuguesa. Devemos levar em conta que a Língua Brasileira de Sinais é a mais utilizada pela

pessoa surda, porém, nem todas as pessoas com deficiência auditiva têm acesso ao estudo bilíngue (Libras/Português).



Para auxiliar você na missão de um atendimento de excelência, o MPDFT conta com o **Setor de Atendimento em Libras**, vinculado à Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público da Procuradoria-Geral de Justiça.

O atendimento das pessoas surdas ou com deficiência auditiva em Libras é realizado presencialmente no Edifício-Sede do MPDFT ou por meio remoto, em videoconferência, fazendo valer a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº. 13.146/2015).

No atendimento à pessoa surda ou com deficiência auditiva, utilize as orientações acima para recepção e acolhimento. Na sequência, contate o Setor de Atendimento em Libras para o atendimento especializado.

Lembre-se de que o atendimento pode ser realizado por videoconferência, utilizando o Espaço Digital de atendimento ao público, evitando o deslocamento ao Edifício-Sede do MPDFT. Pode também ser agendado por meio de requerimento encaminhado via SEI/MPDFT.

Como falar com o Setor de Atendimento em Libras



E-mail: acessibilidade.libras@mpdft.mp.br

WhatsApp: (61) 99828-8664

Telefone: (61) 3343-9300

Atendimento remoto: de 2ª a 6ª, das 12 às 18h

Atendimento presencial:

Segundas e quartas, das 12 às 18h

Endereço: Eixo Monumental, Praça do Buriti, lote 2, Sede do MPDFT, Brasília-DF.



Atendimento ao Público LGBTQIAPN+

O Ministério Público atua para garantir o direito à autodeterminação, ou seja, a faculdade pessoal de identificar a si mesmo e declarar a própria identidade de gênero e orientação sexual. Garantir que pessoas LGBTQIAPN+ não serão discriminadas no acesso a direitos sociais, bem como garantir direitos específicos dessa população, é um dever da sociedade e do Estado.

Durante um atendimento, nunca presuma a orientação sexual do cidadão, essa informação não influencia na forma como a pessoa é atendida ao procurar o Ministério Público, pois o profissionalismo, a cordialidade e o atendimento de excelência são para todos.

Mas queremos pedir um pouco de atenção ao receber o público LGBTQIAPN+, formado por lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transgêneros, queer, intersexo, assexuais e mais.

Utilize termos neutros se precisar fazer alguma pergunta que possa caracterizar discriminação ou colocar a pessoa em uma situação desconfortável. Por exemplo, se precisar perguntar sobre estado civil, não pergunte o nome do esposo ou da esposa, pergunte o nome do cônjuge.

Como atender uma pessoa com identidade de gênero diversa de seu documento pessoal ou de sua aparência

- Ao atender uma pessoa cuja aparência e/ou identificação esteja em desconformidade com o documento apresentado, atente-se que pode se tratar de uma pessoa com diferente identidade de gênero.
- Durante o atendimento, a pessoa deve ser tratada pelo seu **nome social**, que é aquele com o qual ela se identifica e escolheu e, por isso, deve ser acolhido e respeitado.
- 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.*

- Caso haja dúvida sobre a identidade de gênero da pessoa atendida, recomenda-se perguntar a ela por qual pronome (feminino ou masculino) deseja ser chamada. É comum isso acontecer em atendimentos de pessoas não binárias, que, muitas vezes, possuem nome social neutro.

Recomenda-se evitar alguns termos durante o atendimento

- Opção sexual, pois se entende 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.

Entender para melhor atender

Agora que já falamos em termos gerais sobre algumas particularidades do atendimento ao público LGBTQIAPN+, que tal aprender um pouco mais sobre os conceitos?



Identidade de gênero: é a compreensão que uma pessoa tem de si, percebendo-se como sendo do gênero masculino, feminino, da combinação de ambos ou não pertencente ao binarismo. Essa compreensão reflete socialmente na escolha do nome, nas vestimentas e no comportamento, independentemente do sexo biológico.

Cisgêneras: são pessoas cuja identidade de gênero correspondente ao sexo biológico. Um homem é cisgênero se seu sexo biológico e sua identidade de gênero forem masculinas, independentemente da orientação sexual que tenha.

Transgêneras/transexuais/travestis: são pessoas que possuem identidade de gênero diferente daquela vinculada ao sexo biológico de nascimento. Os termos transgêneros e transexuais podem ser utilizados tanto para identidades masculinas, quanto femininas. Já o termo travesti se direciona à identificação com características do gênero feminino. No entanto, as travestis não se reconhecem como homens ou como mulheres, mas como membros de um terceiro gênero ou de um não gênero. Preferem ser tratadas no feminino, considerando insultuoso serem adjetivadas no masculino: as travestis, sim; os travestis, não.

Não binárias: são pessoas que não se percebem como pertencentes exclusivamente a um gênero. Sua identidade de gênero e expressão de gênero não são limitadas a masculino e feminino.

Crossdressers: é um termo que se refere ao ato de uma pessoa usar vestimentas ou adereços que, por convenção, são atribuídos a gênero diverso do seu. Com isso, buscam vivenciar diferentes papéis de gênero. Em geral, não fazem modificações corporais. Também, em regra, não estruturam uma identidade transexual ou travesti.

Pessoa idosa

Embora o atendimento deva ser excelente para qualquer público, no que diz respeito às pessoas idosas é sugerida uma atenção redobrada. Certamente, você já viu ou ainda verá uma pessoa idosa que encontra dificuldades quando precisa entrar em contato com uma instituição ou empresa, seja por falta de convivência com a tecnologia seja pela falta de adequação da linguagem utilizada por quem realiza o atendimento.



Como prestar um bom atendimento para a terceira idade?

- Basta seguir as orientações anteriores e adicionar um pouco mais de empatia e paciência.
- Atente-se para o fato de que a pessoa idosa possui prioridade de atendimento prevista em lei e de que pessoas com mais de 80 anos têm prioridade entre as demais pessoas idosas.
- Evite a pressa. Na terceira idade, é natural que o raciocínio fique mais lento. Também se manifestam problemas de memória e dificuldade para ouvir. Então, na hora de atender esse público, deve-se ter muita paciência, evitar termos de difícil compreensão, como os muito técnicos, e sempre expor informações de uma maneira clara e objetiva, repetindo quantas vezes for necessário.

- Na cartilha da **Central Judicial do Idoso** - formulada pelo MPDFT, TJDF e DPDF - é possível conhecer mais sobre os serviços interdisciplinares destinados a toda pessoa idosa do Distrito Federal que tenha seus direitos ameaçados ou violados e necessite de orientação e atendimento na esfera da Justiça. Com linguagem simples e didática, a publicação também explica os tipos de violência e como proceder para que a pessoa idosa receba medicação de alto custo, fraldas descartáveis, aparelho auditivo, órteses e próteses. Além desses serviços, a publicação traz ainda a relação de órgãos que atuam na defesa dos direitos da pessoa idosa, centros de convivência e instituições de longa permanência.



Atendimento à população em situação de rua

A nossa grande missão é a promoção de direitos e, por isso, o MPDFT está de portas abertas para aqueles que procuram a instituição.

Reconhecemos a diversidade e praticamos o exercício constante da inclusão. São estes os nossos valores!

Nossa missão de acolhimento e promoção de direitos fica mais evidente quando o olhar é para a população em situação de rua, pois é um grupo social de extrema vulnerabilidade, que carece de direitos sociais integrantes do mínimo existencial, tais como os direitos à saúde, à educação, à assistência social, à moradia, à alimentação e à segurança.

A pessoa em situação de rua é juridicamente caracterizada – conforme o parágrafo único do artigo 1º do Decreto n.º 7.053/2009, que instituiu a Política Nacional para as pessoas em situação de rua – como “indivíduo pertencente a grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, utilizando os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória”.

São pessoas que precisam do Ministério Público como a porta de entrada para o restabelecimento de sua dignidade e acesso à Justiça de forma efetiva, zelando pelo respeito aos seus direitos e garantias legais.

Por isso, deve ser garantido o direito de acesso da população em situação de rua às dependências do Ministério Público, sem qualquer formalidade discriminatória.



Para este atendimento, conforme Recomendação nº. 53/2017 do CNMP, atente-se:

- A situação de asseio ou vestimenta não pode constituir impedimento ao acesso às dependências do MPDFT.
- A pessoa em situação de rua que não dispuser de seu documento pessoal deverá ser identificada pelas informações pessoais prestadas e pelo registro fotográfico.
- A gentileza e a receptividade são bem-vindas em qualquer atendimento, mas isto não impede que sejam adotadas medidas de segurança, como atendimento em ambiente adequado e acompanhamento por agente de segurança capacitado, conforme orientações da Polícia Institucional.

Promovendo direitos

Não podemos esquecer a nossa visão institucional de nos consolidarmos 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.

Temos também como valores o compromisso com o cidadão e a percepção de pessoas como prioridade.

Neste ânimo, lembre-se de, após a realização do atendimento, encaminhar a pessoa em situação de rua que não possua documentos de identificação pessoal à unidade de assistência social local, para que sejam tomadas as providências para a confecção de documento.

Conclusão

A elaboração deste Manual de Atendimento ao Público representa importante passo para o aprimoramento do relacionamento do MPDFT com a sociedade e reforça o nosso compromisso com o atendimento de excelência.

É também um demonstrativo da busca contínua por um Ministério Público único e integrado.

O Manual foi elaborado por muitos. Afinal, o MPDFT é um, feito por todos nós!

Além da sempre valorosa participação do Grupo de Trabalho de Atendimento ao Público, contamos com a colaboração de diversas unidades, como Núcleo de Atenção às Vítimas, Ouvidoria, Ouvidoria das Mulheres, Núcleo de Direitos Humanos, Núcleo de Enfrentamento à Discriminação, Promotoria de Justiça da Pessoa com Deficiência, Promotoria de Justiça da Pessoa Idosa, Assessoria Especial de Promoção da Saúde e da Qualidade de Vida, Setor de Atendimento em Libras, Coordenadoria Executiva de Psicossocial, Secretaria de Comunicação e Secretaria de Educação e Desenvolvimento Corporativo.

Quão importantes foram as contribuições de nossos membros, servidores e terceirizados durante este processo de construção, apresentando sugestões e demandas.

Um agradecimento especial deve ser feito aos servidores do MPDFT Fabíola Lúcia de Almeida Pinto, Ewerton Nunes Martins, Renata Pereira de Medeiros e Priscila Alves de Araújo, que cuidaram com muito carinho deste projeto.

Acreditamos que belos caminhos são trilhados com um passo por vez e que a caminhada se torna ainda mais plena e frutífera quando a fazemos juntos!

Então, convidamos a todos e todas a aderirem a mais este projeto de aprimoramento do atendimento ao público no MPDFT.

Assessoria de Políticas de Atendimento ao Público

Referências bibliográficas

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Acesso à informação pública: uma introdução à Lei 12.527/2011*. Brasília, DF: CGU, 2011.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Central Judicial do Idoso. *Pessoa idosa: direitos, dicas e informações*. Brasília, DF: Central Judicial do Idoso, 2019. Disponível em: https://www.mpdft.mp.br/portal/images/pdf/impressao/cartilhas/cartilha_pessoa_idosa_central_judicial_idoso_2023.pdf. Acesso em: 5 ago. 2023.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Conselho Nacional do Ministério Público. *Manual de atendimento à sociedade*. Brasília, DF: CNMP, 2017. 77 p, il.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. *Carta de serviços ao cidadão*. 2. ed. Brasília, DF: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2018.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. *MP eficaz: manual de atendimento ao cidadão*. Brasília, DF: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2012. Disponível em: https://intranet.mpdft.mp.br/portal/arquivos/pdf/ouvidoria/MANUAL_DE_ATENDIMENTO_AO_CIDADO_OUVIDORIA.pdf. Acesso em: 11 out. 2023.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. *Pessoa com deficiência no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios*. Brasília, DF: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, 2019. Disponível em: https://www.mpdft.mp.br/site/comunicacao/Cartilha_PcD_MP-DFT_2019.pdf. Acesso em: 28 set. 2023.

ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. *Curso excelência no atendimento ao cidadão*: apostila. Brasília, DF: EGOV, 2019. Disponível em <https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/03/Apostila-1.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2023.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (Distrito Federal). *Curso de atendimento ao cidadão*. Brasília, DF: ENAP, 2006. E-book.

JESUS, Jaqueline Gomes. *Orientações sobre a identidade de gênero*: conceitos e termos: guia técnico sobre pessoas transexuais, travestis e demais transgêneros, para formadores de opinião. Brasília, DF: [s. n.], 2012. Disponível em: https://issuu.com/jaquelinejesus/docs/orienta__es_popula__o_trans. Acesso em: 30 set. 2023.

PERNAMBUCO. Ministério Público de Pernambuco. *Protocolo para atendimento, escuta e oitiva de vítimas de crimes violentos e seus familiares*. Recife: Ministério Público de Pernambuco, [202-]. Disponível em: https://www.cnmp.mp.br/defesadasvítimas/images/referencias-e-publicacoes/Cartilha_Protocolo_Reviv.pdf. Acesso em: 10 set. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. *Como atender o cliente com deficiência*: projeto Sebrae mais acessível. São Paulo: Sebrae, 2015. Disponível em: https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/Content/uploads/20151022155151_Manual_Como_Atender_O_Cliente_Com_Deficiencia%20_CARTILHA_SEBRAESP.pdf. Acesso em: 2 ago. 2023.

SÃO PAULO (Estado). Defensoria Pública do Estado de São Paulo. *Orientações para o atendimento LGBT*. São Paulo: EDEPE, 2011. Disponível em: <https://www2.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/documentos/cam/LGBT.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2023.



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.



Ouvidoria
MPDFT

127

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



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



[mpdftoficial](https://www.instagram.com/mpdftoficial)



[mpdft](https://twitter.com/mpdft)



[mpdftoficial](https://www.youtube.com/mpdftoficial)

ISBN: 978-65-89246-12-1



9 786589 246121

ISBN: 978-65-89246-15-2



9 786589 246152