



# Manual de Atendimento

# Ouvidoria





**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO  
MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA MILITAR**

**MANUAL DE ATENDIMENTO  
DA OUVIDORIA DO  
MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR**

**Paulo Gonet Branco**

Procurador-Geral da República

**Clauro Roberto de Bortolli**

Procurador-Geral de Justiça Militar

**Giovanni Rattacaso**

Corregedor-Geral

**Maria Ester Henriques Tavares**

Coordenadora da Câmara de Coordenação e Revisão

**Andrea Cristina Marangoni Muniz**

Ouvidora-Geral

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

**Brasília**

**janeiro - 2025**

# SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO	- 2
II. ATITUDES A SEREM APLICADAS NOS ATENDIMENTOS	- 3
2.1 CONHEÇA BEM AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	- 3
2.2 HUMANIDADE NO CONTATO INICIAL	- 4
2.3 DISPOSIÇÃO PARA OUVIR	- 5
2.4 PERSONALIZAÇÃO NO ATENDIMENTO	- 5
2.5 AJUDE A PESSOA A ENTENDER O QUE DESEJA	- 6
2.6 COLETE AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS NO ATENDIMENTO	- 6
2.7 SOLICITAÇÃO DE CONTATO DO MANIFESTANTE	- 7
2.8 ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO	- 7
III. ATENDIMENTOS REALIZADOS NA OUVIDORIA DAS MULHERES	- 8
3.1 ATITUDES A SEREM APLICADAS NOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DAS MULHERES	- 8
IV. DESAFIOS ENFRENTADOS DURANTE O ATENDIMENTO	- 10
4.1 ATENDIMENTO EM CASO DE PESSOAS AGRESSIVAS OU NERVOSAS	- 10
V. ATENDIMENTO PRESENCIAL E ATENDIMENTO TELEFÔNICO	- 11
5.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL	- 11
5.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO	- 13
VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS	- 15
VII. BIBLIOGRAFIA	- 16

# I - INTRODUÇÃO

O presente documento busca estabelecer protocolos de atendimento da Ouvidoria do Ministério Público Militar às demandas e às manifestações feitas pelos cidadãos e pelos próprios integrantes do MPM. Foi baseado no Manual de Atendimento à Sociedade da Ouvidoria Nacional do Ministério Público.

O estabelecimento de protocolos de atendimento busca trazer qualidade e profissionalismo aos atendimentos feitos pela Ouvidoria do Ministério Público Militar.

A Ouvidoria do Ministério Público Militar trabalha alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU:

**Objetivo 5** – Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.



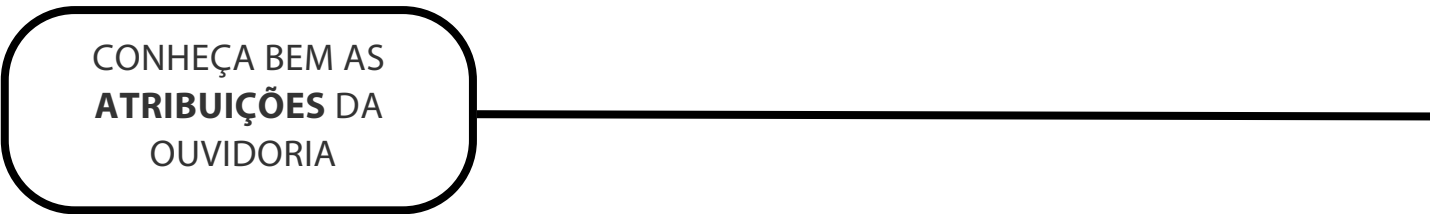
**Objetivo 16** – Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis



## II - ATITUDES A SEREM APLICADAS NOS ATENDIMENTOS

O objetivo é assegurar que atitudes adequadas sejam aplicadas nos atendimentos realizados. As referidas atitudes devem ser aplicadas em todos os tipos de atendimento, em especial no atendimento presencial e no atendimento telefônico. No item 5 serão apresentados maiores detalhes para cada tipo de atendimento.

CONHEÇA BEM AS  
**ATRIBUIÇÕES DA**  
OUVIDORIA



É imprescindível que se entenda bem quais são as atribuições da Ouvidoria, o que ela atende, quais manifestações recebe. É função da Ouvidoria auxiliar o manifestante, orientar aquele que chega perdido.

O responsável pelo atendimento deve também ter domínio sobre funcionamento de sigilo em denúncias e sobre identificação protegida com restrição de acesso, no caso de manifestação acerca de um serviço público, de forma a melhor orientar o manifestante.

Por fim, também é imprescindível conhecimento sobre qual o trâmite do encaminhamento das manifestações, de forma a conseguir orientar o manifestante de forma precisa.

## HUMANIDADE NO CONTATO INICIAL

Receber bem o manifestante, com simpatia e cordialidade, se mostrando pronto para auxiliar na resolução da demanda. Considerar as necessidades, angústias, temores e expectativas dos manifestantes. Demonstre interesse em ajudá-lo. Evite juízos de valor ou qualquer espécie de julgamentos.

Sempre ajuste sua linguagem para cada tipo de pessoa a ser atendida.

Cuidado com seu tom de voz e com sua entonação ao falar;

Exercite a escuta ativa, ou seja, escute o que a pessoa tem a dizer até o final, sem deixar que seus sentimentos e emoções influenciem no seu atendimento;

Ouçã para compreender e não para responder.

Em situação na qual a competência não é da Ouvidoria do MPM, ajustar a linguagem.

Em vez de: “Não é nossa competência.” – experimente: “Nesse caso o(a) senhor(a) poderá entrar em contato com a Instituição (xxx), por meio do telefone (xxx) ou ir diretamente ao endereço (xxx).”

Em caso de impossibilidade de atendimento da manifestação, tente justificá-la e indicar o melhor caminho.

## DISPOSIÇÃO PARA **OUVIR**

Tenha paciência e demonstre interesse pelo que o manifestante tem a dizer.

## **PERSONALIZAÇÃO** NO ATENDIMENTO

Personalize o atendimento chamando a pessoa pelo nome, perguntando como ela gostaria de ser chamada. Evite palavras difíceis. Se for preciso usá-las, explique o que querem dizer na sequência. Não use gírias, palavrões e jargões. Assegure-se de que você está sendo entendido.

**AJUDE A PESSOA  
A ENTENDER  
O QUE DESEJA**

Muitos não sabem explicar com clareza o que desejam ou mesmo não sabem o porquê procuraram a Ouvidoria. Em virtude disso é importante escutar com atenção a narrativa exposta pela pessoa. Caso não concorde com o que está sendo dito, não a interrompa; anote os pontos que devam ser esclarecidos (nomes, datas, números, lugares, etc.) e, ao final da narrativa, retome-os. Dê oportunidade para que ela se expresse até o fim. Ela deve ser estimulada a falar, e não ser constrangida a calar-se. É fundamental não ter conclusões precipitadas e não preparar uma resposta durante a narrativa. Esses atos podem resultar em uma orientação equivocada ou inadequada para o que realmente foi exposto.

**COLETE AS INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS NO  
ATENDIMENTO**

Conduza o atendimento de forma a obter as informações mínimas para adequado encaminhamento da manifestação. Informar que quanto mais informações relevantes sobre o fato forem apresentadas, maior será a probabilidade de adequado encaminhamento e saneamento.

Aqui é imprescindível que quem esteja fazendo o atendimento saiba quais seriam os dados mínimos necessários para o adequado encaminhamento da manifestação, de forma a conduzir o atendimento para obter esses dados.

## SOLICITAÇÃO DE **CONTATO** DO MANIFESTANTE

---

Solicitar dados que permitam eventuais contatos para elucidação dos fatos comunicados. Informar que o manifestante pode solicitar sigilo, se considerar necessário. Informar que o manifestante tem direito assegurado em lei de ter a sua identificação protegida com restrição de acesso.

## **ENCERRAMENTO** DO ATENDIMENTO

---

Certificar de que o manifestante não tem mais nada a relatar, perguntar se pode ajudar em mais alguma coisa e explicar de forma simples quais serão os próximos passos para o tratamento da manifestação.

### III - ATENDIMENTOS REALIZADOS NA OUVIDORIA DAS MULHERES

Os atendimentos a serem realizados na Ouvidoria das Mulheres requerem um cuidado adicional, dada a sensibilidade dos temas tratados. Todas as atitudes listadas para a Ouvidoria devem ser aplicadas na Ouvidoria das Mulheres, mas também há a necessidade de cuidados adicionais, listados a seguir.

#### ATITUDES A SEREM APLICADAS NOS **ATENDIMENTOS** DA OUVIDORIA DAS MULHERES

- ⤵ Proporcione privacidade nos casos dos atendimentos presenciais.  
Ofereça atendimento humanizado, compreendendo emocionalmente a mulher, informando que o intuito é obter um relato com informações mínimas para adequado encaminhamento da manifestação.
- ⤵ Trate a manifestante com respeito, atenção e gentileza.
- ⤵ Informar sobre o protocolo de sigilo das informações.
- ⤵ Colete as informações necessárias ao adequado encaminhamento da manifestação.
- ⤵ Evite a revitimização ao exigir detalhes sobre o que já foi dito.
- ⤵ Não fazer perguntas indiscretas ou desnecessárias.

- Não emitir juízo de valor.
- Afastar culpas e juízo de reprovação.
- Ter conduta profissional frente à demanda da vítima, compreendendo suas necessidades.
- Validar sofrimento e sentimentos.
- Explicar de forma simples quais serão os próximos passos para o tratamento da manifestação.

É imprescindível que quem esteja fazendo o atendimento saiba indicar quais são as possíveis redes de proteção às quais a mulher pode recorrer.

## IV - DESAFIOS ENFRENTADOS DURANTE O ATENDIMENTO

### ATENDIMENTO EM CASO DE PESSOAS **AGRESSIVAS** OU **NERVOSAS**

Em caso de atendimento a pessoas exaltadas, o primeiro passo é ter a capacidade de não se exaltar junto, entendendo que a irritação da pessoa não é algo pessoal.

É nesse momento que o profissional que está fazendo o atendimento deve demonstrar autocontrole, mantendo a calma, buscando compreender o que levou a pessoa até ali.

Mesmo que o manifestante fale de forma agressiva, com o tom de voz alterado, ouça-o atentamente. Na medida do possível, demonstre interesse em captar todos os detalhes de sua fala. Quando ele der a oportunidade, faça perguntas abertas, tentando entender a situação como um todo.

Sempre fale com tranquilidade, com um tom de voz sereno e calmo. Quando uma pessoa está alterada, a tendência é que ela se acalme quando a sua agressividade não é correspondida. Sabemos que muitos só querem desabafar, falar com alguém que simplesmente os escute.

Tente conduzir o manifestante de uma forma positiva, demonstrando interesse em buscar uma solução para o problema relatado, estimulando a pessoa a fazer um relato que permita o melhor encaminhamento da questão.

Em caso de impossibilidade de atendimento da manifestação, tente justificá-la e indicar o melhor caminho.

## V - ATENDIMENTO PRESENCIAL E ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Cabe mencionar alguns protocolos específicos para o atendimento presencial e para o atendimento telefônico.

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em geral, esse tipo de atendimento ocorre nas dependências do Ministério Público. É importante destacar que o local deverá ser dedicado a esse propósito, assegurando a privacidade e a acessibilidade necessárias ao manifestante.

#### PLANO DE SEGURANÇA ORGÂNICA

O acesso de denunciante e visitantes à Ouvidoria, atualmente instalada na sede da PGJM, será controlado pela vigilância patrimonial, técnico de segurança institucional, militar requisitado ou outros agentes capacitados para atuarem na área de segurança, os quais devem permanecer no local até a finalização do atendimento.

É proibido aos denunciante e visitantes ingressarem armados nas dependências destinadas à Ouvidoria.

É fundamental que, no primeiro minuto de atendimento, você construa uma imagem positiva. demonstre simpatia, competência, organização e profissionalismo.

Demonstre simpatia, competência, organização e profissionalismo.

Esteja preparado para realizar anotações.

Para realizar um bom atendimento, tente reconhecer quais são as expectativas do manifestante, dedique-se à sua demanda oferecendo um atendimento personalizado, do momento da chegada até a despedida. Ele precisa reconhecer seu empenho em ajudá-lo. Por isso, é importante sempre estar disponível.

Sempre ajuste sua linguagem para cada tipo de pessoa a ser atendida.

Durante a conversa, enquanto ele estiver expondo a situação, tenha cuidado com suas expressões faciais, com seu tom de voz, com seus gestos e com seus vocabulários. Assegure-se de que ele está confortável. Olhe diretamente para o manifestante, demonstrando atenção e, principalmente, assegure-se de que ele está tendo atenção ao que está sendo transmitido.

Conduza o atendimento de forma a obter as informações mínimas para adequado encaminhamento da manifestação.

Certificar de que o manifestante não tem mais nada a relatar, perguntar se pode ajudar em mais alguma coisa e explicar de forma simples quais serão os próximos passos para o tratamento da manifestação.

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação, o que inclui desde o uso correto, porém simples, da Língua Portuguesa, até a qualidade técnica da ligação. É importante que você transmita segurança, compromisso e credibilidade ao manifestante, assumindo a responsabilidade pelas informações prestadas.

Atenda a ligação com a máxima brevidade. Identifique-se informando o nome do setor, o seu nome, cumprimente o manifestante e peça para que ele se identifique. Assim, você situa o manifestante e estimula que ele se identifique. Caso o manifestante não o faça, no primeiro momento, assim que ele der oportunidade, questione-o.

Sempre trate o manifestante pelo nome que ele informar. Nunca use expressões como querido, meu amor, coração, amigo, dentre outras.

Sempre ajuste sua linguagem para cada tipo de pessoa a ser atendida.

Cuidado com seu tom de voz e com sua entonação ao falar.

Esteja preparado para anotar tudo o que for dito.

Escute o manifestante com a máxima atenção. Caso não entenda a narrativa, peça que repita e o questione sempre que for necessário.

É melhor fazê-lo repetir no instante da dúvida, porque demonstra que você está atento.

Evite emitir ruídos durante o contato, realizando outras atividades ou mesmo comendo ou bebendo. Na hipótese de os ruídos serem inerentes da própria ligação, peça para que o manifestante forneça um telefone para contato para que você possa retornar a ligação.

Quando for necessário desviar a atenção do atendimento, por algum outro motivo mais urgente, informe ao manifestante e peça para que ele aguarde um instante. Ao retornar o atendimento, peça desculpas pela interrupção e retome o assunto de onde parou.

Conduza o atendimento de forma a obter as informações mínimas para adequado encaminhamento da manifestação.

Certificar de que o manifestante não tem mais nada a relatar, perguntar se pode ajudar em mais alguma coisa e explicar de forma simples quais serão os próximos passos para o tratamento da manifestação.

## VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente documento buscou estabelecer protocolos básicos de atendimento às demandas dos manifestantes feitas na Ouvidoria do Ministério Público Militar.

Todavia, um atendimento de excelência requer capacitação constante dos profissionais da Ouvidoria e busca incessante por materiais que versam sobre a temática, de forma a sempre manter a atualização profissional, atendendo da melhor forma possível quem procura a Ouvidoria do Ministério Público Militar.

## VII - BIBLIOGRAFIA

**Manual de Atendimento à Sociedade.** Ouvidoria Nacional do Ministério Público. Conselho Nacional do Ministério Público, 2017.

**Manual para atendimento às vítimas de violência na rede pública de saúde do Distrito Federal.** Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, 2009.