

TEXTO INTEGRAL

Apresentação	7
1. Importância da ouvidoria pública	9
1.1 Ouvidorias do Ministério Público brasileiro	9
1.2 Competência das ouvidorias do Ministério Público brasileiro	10
2. Qualidade no atendimento à sociedade	13
2.1 Humanização do atendimento	13
2.2 Requisitos para realizar um bom atendimento	14
2.2.1 Conheça bem a unidade do Ministério Público para a qual colabora	14
2.2.2 Tente sentir empatia pela narrativa contada pelo cidadão e demonstre interesse em ajudá-lo	14
2.2.3 Esteja disposto a ouvir	15
2.2.4 Tenha atenção ao que diz	15
2.2.5 Colete todas as informações da manifestação e identifique o problema para que consiga pensar em uma solução	15
2.3 Conceitos orientadores para um bom atendimento.....	15
2.3.1 Atendimento	16
2.3.2 Confiabilidade	16
2.3.3 Cortesia	16
2.3.4 Flexibilidade	16
2.3.5 Prontidão	16
2.3.6 Qualidade	16
2.3.7 Satisfação	17

2.4 Algumas atitudes definem o bom atendimento.....	17
2.4.1 Respeito, paciência, compreensão e preconceito.....	17
2.4.2 Educação, respeito, polidez e consideração	17
2.4.3 Atenção	17
2.4.4 Coerência e imparcialidade	17
2.4.5 Competência diversa	18
3. Como se comunicar bem com o público	19
3.1 Ajude a pessoa a entender o que deseja	20
3.2 Tenha certeza de que você está sendo entendido	20
3.3 Aprenda a usar o <i>feedback</i> (retroalimentação).....	21
4. Desafios enfrentados durante o atendimento ao cidadão	23
4.1 Atendimento a pessoas difíceis ou nervosas	23
4.2 Uso da resposta negativa	24
4.3 Relato de histórias inverossímeis ou poucos prováveis	25
5. Tipos de atendimentos	27
5.1 Atendimento presencial	28
5.2 Atendimento telefônico	29
5.3 Atendimento pelo formulário eletrônico	30
5.4 Atendimento via postal e pelo correio eletrônico	31
6. Atendimento especial	33
6.1 Tipos de deficiência	33
6.2 Como agir com pessoas com deficiência	34
6.3 Diversidade	37
6.4 Acessibilidade	37
6.5 Tópicos – convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência	37
6.6 O que é inclusão?	39

7. Lei de acesso à Informação – Lei nº 12.527 de 2011	41
7.1 O que é pedido de acesso à informação	42
7.2 O que não é pedido de informação?.....	43
7.3 O acesso a informação é a regra; o sigilo é a exceção	44
7.4 Prazos para fornecimento da informação	46
7.5 Negativa de informação	46
8. Atos normativos	47
Referências	75