Humanidade no atendimento ao cidadão

pelo Ministério Público do estado do Pará

CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DE DIREITOS SOCIAIS

MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO PARÁ

Ministério Público do Estado do Pará -MPPA
Centro de Apoio Operacional dos Direitos Sociais – CAODS

Procurador-Geral de Justiça
César Bechara Nader Mattar Júnior

Coordenação
Carlos Eugênio Rodrigues Salgado dos Santos
Promotor de Justiça/Coordenador CAODS

Assessor Técnico Especializado
Thadeu Menezes de Abreu

2023

Humanização do Atendimento

O atendimento de todo e qualquer cidadão pelo Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) é uma atividade que deve ser centrada no aspecto humano. Este órgão deve receber bem o cidadão, auxiliá-lo na resolução da demanda, orientar quem não entende ou não quer aceitar a informação prestada e tranquilizar quem chega irritado por não conseguir resolver um problema.

Humanizar o atendimento é agir com dignidade e ética. Sabe-se que sem comunicação não há humanização. Assim, o ato de humanizar depende da capacidade de falar e de ouvir. É necessário, portanto, que o atendimento considere as necessidades, as angústias, os temores e as expectativas dos cidadãos.

Considerando a premente necessidade de orientar os Promotores de Justiça e servidores do MPPA acerca do bom atendimento que deve, sem exceção, ser dispensado aos cidadãos que confiam e procuram esta casa, a fim de resolver seus mais variados conflitos e problemas, este Centro de Apoio Operacional dos Direitos Sociais (CAODS) resolveu elaborar este documento, apresentando algumas orientações tendentes a instrumentalizar e potencializar o atendimento oferecido à sociedade.

Inicialmente, convém destacar que, para um atendimento humanizado, é preciso atender aos seguintes requisitos:

1. **Conhecer o funcionamento do MPPA**

É preciso compreender o funcionamento da Instituição, dos seus fluxos e dos seus prazos, conhecendo, também, os atos normativos vigentes, para que não se transmita ao cidadão uma informação equivocada.

2. **Estar disposto a ouvir**

É necessário proporcionar uma experiência positiva para cada cidadão que procura atendimento.

3. **Sentir empatia e demonstrar interesse em ajudar**

É um dever direcionar o cidadão a quem detenha a competência para solucionar a demanda.

4. **Ter atenção ao que se diz**

É sugerido que se chame a pessoa pelo seu nome ou pelo que ela gostaria de ser chamada. Deve-se evitar o uso de palavras difíceis, mas, se for preciso usá-las, deverá ser explicado o que querem dizer. Não devem ser usadas gírias, siglas, palavrões e jargões. Deve ser assegurado de que se está sendo entendido.

5. **Coletar todas as informações referentes ao atendimento e identificar o problema para que se pense em uma solução.**

Todas as demandas recebidas devem ser registradas. Deve ser fornecido o número de protocolo do registro, a fim de que o cidadão consiga acompanhar os desdobramentos. Deve ser indicado, também, o prazo para a resolução da demanda ou para apresentar um posicionamento das providências que serão tomadas para solucionar a problemática.

Para que um bom atendimento seja prestado, é preciso compreender que a razão da instituição Ministério Público é a sociedade, que passa a requerer serviços públicos de qualidade que satisfaçam suas expectativas. Dessa forma, é necessário entender os seguintes conceitos:

1. **Atendimento**

   É dar atenção, oferecendo soluções favoráveis ao pedido. É levar em consideração, refletir, atentar, ouvir. Relação interpessoal que envolve aquele que atende e o cidadão.

2. **Confiabilidade**

   É cumprir os prazos e os horários estabelecidos, gerando credibilidade e segurança ao atendimento.

3. **Flexibilidade**

   Possuir capacidade de lidar com situações imprevisíveis.

4. **Cortesia**

   Ter educação, respeito, polidez e consideração são atitudes fundamentais para quem atende ao público.

5. **Prontidão**

   É uma atitude que se demonstra com palavras e com postura. O simples cumprimento pode ser a chave para que a pessoa se sinta notada e já fique mais tranquila.

6. **Satisfação**

   É o resultado de ter sido bem atendido.

7. **Qualidade**

   É atender as expectativas do cidadão. É o valor percebido pelas pessoas.

Além disso, merecem ser citadas algumas atitudes que acabam por definir um bom atendimento:

1. **Respeito, paciência, compreensão e não preconceito**

O cidadão deve ser acolhido com respeito, paciência, compreensão e ausência de prejulgamento. Sua dignidade deve ser preservada, assim como sua diversidade e seu direito de expressão e de opinião.

2. **Atenção**

Durante o atendimento, não se deve ficar distraído. É preciso escutar para compreender, e não apenas para apresentar uma resposta. É necessário, também, distinguir os fatos das opiniões e das impressões.

3. **Educação, respeito, polidez e consideração**

O cidadão que está expondo os seus problemas deve ser tratado com educação e respeito, a fim de que se sinta confortável e possa confiar na instituição.

4. **Coerência e imparcialidade**

A conduta de quem atende deve ser coerente e imparcial, visando à solução efetiva do problema. Deve-se facilitar o acesso das pessoas às informações pertinentes ao caso.

5. **Competência diversa**

Na hipótese de a solicitação ser algo que extrapole a atribuição de quem está atendendo, deve o cidadão ser direcionada para o atendente ou para o setor competente. No entanto, ressalta-se que esse encaminhamento só deverá ocorrer se o primeiro atendente não puder resolver a demanda. É preciso contextualizar quem continuará o atendimento, evitando que o cidadão tenha que repetir a narrativa.

Quanto ao processo de se comunicar, convém frisar os seguintes pontos:

1. **Necessidade de ajudar a pessoa a entender o que deseja**

Muitos não sabem explicar com clareza o que desejam. Em virtude disso, é importante escutar com atenção a narrativa exposta pela pessoa. Para não haver interrupções, devem ser anotados os pontos passíveis de esclarecimentos, como nomes, datas, números, lugares, e outros, os quais, ao final da narrativa, poderão ser retomados. Deve ser dada oportunidade para que a pessoa se expresse até o fim, devendo ser estimulada a falar, e não ser constrangida a se calar. 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 apresentado.

2. **Ter certeza de que se está sendo compreendido**

O cidadão deve compreender, completamente, a pessoa que o está atendendo. Para tanto, se for necessário, deve-se falar pausadamente ou, até mesmo, deverá ser repetida a informação. O cidadão deve se sentir à vontade no diálogo.

3. **Aprender a usar o feedback (retroalimentação)**

Um fator muito importante no processo de comunicação é o feedback, que significa dar um retorno às pessoas para orientá-las sobre suas ações, comportamentos, tarefas, entre outros, e como podem fazer para melhorá-los. A partir do momento que se tem conhecimento disso, é possível corrigir falhas.

4. **Atendimento a pessoas difíceis ou nervosas/ansiosas**

É comum o atendimento de pessoas difíceis ou nervosas. Nesses momentos, da mesma forma que não se admite o desrespeito ao cidadão, não se pode aceitar, em nenhuma circunstância, que o cidadão desrespeite aquele que o atende. Diante desse quadro, o recomendável é que sejam identificados certos limites, os quais deverão ser comunicados ao cidadão, na tentativa de evitar algum dano irreparável. Sob essas circunstâncias, é sugerido que se tente sentir empatia pela situação da pessoa, identificando, se possível, e compreendendo os motivos pelos quais ela está se comportando daquela forma. Se a situação se mostrar insustentável, na medida do possível, deve-se encaminhar o cidadão para atendimento técnico especializado.

Em se tratando de pessoas com deficiência, entende-se que o atendimento não precisa ser muito diferente daquele dispensado aos demais:

1. **A base do contato deve se sustentar, igualmente, na atenção e no respeito**

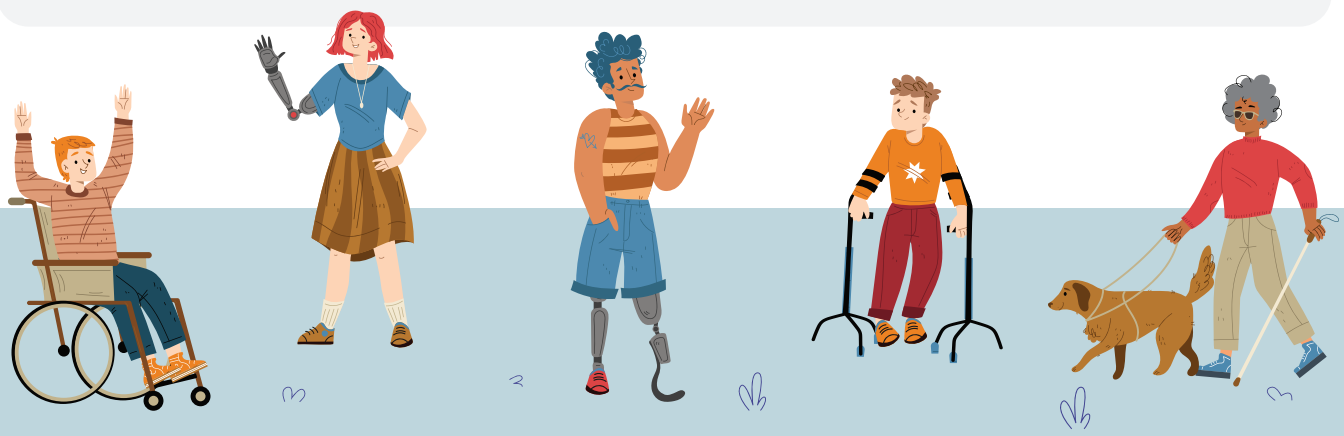
Em um atendimento, não se deve agir como se a deficiência não existisse, pois não se pode ignorar uma característica tão importante como essa. Não se pode, também, errar na dose de atenção dispensada. O que se deve fazer é estar sempre disponível, sem exagerar nos cuidados. Não se deve subestimar as possibilidades, nem superestimar as dificuldades. A pessoa deve ser compreendida em sua totalidade; a deficiência é apenas uma de suas características.

2. **Medidas necessárias para um melhor atendimento**

Quando uma pessoa com deficiência pedir ajuda, e a pessoa responsável por atendê-la se sentir insegura, deverá procurar ou indicar alguém que possa fazê-lo. Ademais, deve-se agir com naturalidade. 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, por óbvio, às que possuem deficiência visual.

3. **Combate ao capacitismo**

O capacitismo produz a noção de que as pessoas com deficiência são inaptas para desenvolver atividades comuns (como trabalhar, estudar, namorar, se divertir), e, por isso, são dignas de pena e caridade; ou de admiração e fascínio, quando, ao extremo, são vistas como 'super-heroínas' e exemplos de superação. As duas concepções produzem os estereótipos de "coitado" ou de "herói", que são nocivos às PcD. O primeiro, porque inferioriza e subestima; o segundo, porque infunde a ideia cruel de que o mundo não foi feito para as pessoas com deficiência, cabendo a elas superar suas incapacidades e se adaptar. Isso acaba tirando da sociedade o dever de se modificar para incluir a todos. São exemplos de frases capacitistas: *fingir demência, dar uma de João-sem-braço, dar uma mancada, entre outras.*



No que diz respeito às pessoas idosas, deve ser ponderado que a paciência, a empatia e o respeito com a terceira idade são os pilares de um bom atendimento. É preciso:

1. **Ser gentil**

É preciso ser gentil e simpático com todos, principalmente com os idosos. Para tanto, é crucial oferecer as boas-vindas, perguntar como a pessoa está e do que está precisando. A solicitude deve ser uma aliada.

2. **Celeridade para atender o idoso**

Idosos têm prioridade no atendimento, razão pela qual devem ser atendidos o quanto antes. Deve ser lembrado que alguns idosos podem ter dificuldade para ficar em pé, para caminhar ou, até mesmo, podem sentir algum desconforto por conta de alguma enfermidade. Por isso, faz parte de um bom atendimento ser empático, ajudando-os o quanto antes. Lembra-se que pessoas com mais de 80 anos têm prioridade entre os demais idosos.

3. **Atenção e boa vontade**

Durante o atendimento, deve ser dada atenção aos idosos, ainda que eles, em algum momento, conversem sobre amenidades ou contem histórias. É preciso conversar e estar atento ao que falam, demonstrando boa vontade no atendimento.

4. **Paciência**

É comum os idosos terem dificuldades para falar e para ouvir, além de problemas como esquecimento e demora na resposta. Nesses casos, é imperioso ter paciência, devendo ser aguardado o tempo que for necessário para que a pessoa atendida consiga entender e se expressar. Perguntas podem ser feitas para ajudar o idoso a falar ou a se lembrar do que precisa.

5 **Linguagem acessível**

No atendimento com o idoso, deve-se sempre falar de maneira clara e em tom adequado, questionando, em seguida, se tudo foi compreendido. Pode ser colocado, em um papel, qualquer orientação dada, para que, posteriormente, não se esqueça.

6 **Não subestimar a pessoa idosa no atendimento**

Durante o atendimento, nunca se deve subestimar a capacidade de discernimento e escolha da pessoa idosa. É importante que ela não sinta diferença no atendimento pelo fato de estar na terceira idade, sobretudo no primeiro contato.

7 **Ser objetivo**

A objetividade é um passo importante na interação com a pessoa idosa. Ao simplificar a comunicação, é provável que ela se sinta mais confortável.

8 **Praticar a escuta ativa**

Uma das premissas básicas de um bom atendimento é ouvir o que a pessoa idosa tem a dizer para, só então, dar prosseguimento. A escuta ativa na interação é fundamental para compreender melhor o que ele precisa. Em uma chamada telefônica, por exemplo, pode ser que, devido à idade, o tom de voz não favoreça o atendimento. Logo, ouvir com atenção e prestar todas as informações de forma clara aumentará o grau de confiabilidade.

! **Por fim, resta imperioso mencionar que**, tangente às pessoas com transtorno mental, pessoas em sofrimento psíquico - como, por exemplo, pessoas com comportamento suicida, psicóticas, com mania de perseguição ou qualquer outro transtorno grave - e pessoas com problemas decorrentes do uso de drogas ilícitas, **compreende-se que a abordagem deve pautar-se, sobretudo, pela construção de uma aliança, que é feita por meio de cortesia, sensibilidade e acolhimento.** Afirmações empáticas e compreensivas, que abordem as emoções do paciente de forma direta e que deixem clara a natureza do contato, são fundamentais.