

RUTE EVARISTO

Curso Livre de Capacitação

Comunicação, Relações Interpessoais e Humanização no Atendimento

Apostila independente · Duração: 5 horas

Material de capacitação para estudo autônomo, formação continuada e aplicação responsável em contextos educacionais, familiares e profissionais.

1. Comunicação, Relações Interpessoais e Humanização no Atendimento

1. 1. Apresentação

Atender pessoas é mais do que transmitir uma informação ou cumprir um procedimento. Cada encontro envolve expectativas, direitos, emoções, diferenças culturais, acessibilidade, privacidade e limites institucionais. Uma orientação correta pode fracassar quando é dada com pressa, em linguagem inacessível ou sem confirmação de entendimento. Uma atitude cordial, por sua vez, não substitui segurança, competência, ética e encaminhamento adequado.

Esta apostila foi preparada para um curso livre de cinco horas destinado a profissionais e estudantes que atuam em serviços públicos, saúde, assistência social, educação, recepção, centrais de atendimento, organizações comunitárias e outros contextos de contato com o público. Muitos exemplos dialogam com a saúde e a proteção social, mas os princípios podem ser adaptados a outros serviços.

Comunicação é entendida aqui como uma atividade compartilhada de construção de sentido. Ela inclui palavras, escrita, silêncio, tom, ritmo, postura, expressão facial, gestos, distância, ambiente, tecnologias e oportunidade real de resposta. Comunicação não verbal é o conjunto de sinais corporais, espaciais, vocais e contextuais que acompanha ou substitui a linguagem verbal. Esses sinais influenciam o encontro, mas não permitem conclusões automáticas sobre caráter, intenção, diagnóstico ou verdade. Braços cruzados podem indicar frio, dor, hábito, proteção ou desconforto; somente uma pergunta respeitosa ajuda a compreender a situação.

Humanizar não significa agradar a qualquer custo, prometer resultado ou eliminar toda frustração. Significa reconhecer dignidade, autonomia, singularidade e direitos; organizar um atendimento responsivo; e assumir responsabilidade pelos próximos passos possíveis. A Política Nacional de Humanização do SUS associa acolhimento, vínculo, protagonismo e corresponsabilidade entre usuários, trabalhadores e gestores [1]. Esses valores precisam aparecer em rotinas observáveis.

A apostila diferencia evidência, informação sustentada por relato, registro, observação sistemática ou fonte confiável, de hipótese, explicação provisória que ainda precisa ser confirmada. Essa distinção evita julgamentos precipitados. Também se adota uma perspectiva não determinista: idade, raça, gênero, deficiência, cultura, renda, território ou histórico podem influenciar experiências, mas não definem automaticamente como alguém pensa ou se comporta.

1. 2. Objetivos

Ao concluir o estudo, a pessoa participante deverá ser capaz de explicar comunicação verbal e não verbal; praticar escuta ativa; produzir mensagens em linguagem simples; reconhecer barreiras de comunicação e recursos de acessibilidade; construir vínculo sem invadir a autonomia; dialogar em contextos interculturais; prevenir e manejar conflitos dentro de seus limites; proteger privacidade e dados pessoais; e integrar humanização, ética e segurança às rotinas de atendimento.

O objetivo também é desenvolver uma postura reflexiva. Em cada situação, o profissional deve perguntar: o que foi observado? O que a pessoa relatou? O que estou supondo? O que precisa ser confirmado? Quem tem competência para decidir? Essa sequência é especialmente importante quando há sofrimento, urgência, barreira linguística, risco de violência, informação sensível ou conflito de interesses.

1. 3. Como estudar e limites do curso livre

Uma organização possível para cinco horas é dedicar quarenta minutos à apresentação e à autoavaliação inicial; quarenta e cinco minutos a cada módulo; quarenta minutos ao estudo de caso; trinta minutos ao questionário; e vinte minutos à síntese e ao plano de ação. O tempo pode ser ajustado conforme a experiência da turma. Recomenda-se registrar frases que facilitam ou dificultam a colaboração e transformar cada módulo em uma mudança observável no cotidiano.

Este curso livre tem finalidade educativa. Não substitui formação regulamentada, supervisão, treinamento institucional, protocolos locais, códigos de ética, serviços de emergência ou orientação jurídica. O conteúdo não autoriza diagnóstico, prescrição, psicoterapia, interpretação clínica de gestos, mediação formal de conflitos, compartilhamento

indevido de dados ou atuação fora da competência profissional. Em emergência, violência, abuso, ameaça, risco de autoagressão, suspeita de crime ou violação de direitos, deve-se acionar imediatamente o fluxo institucional e os serviços competentes.

A instituição deve adaptar as orientações à legislação, ao território, ao público, aos recursos disponíveis e aos protocolos da área. Em dúvida, o caminho seguro é pausar, consultar uma fonte oficial ou a supervisão, registrar o encaminhamento e dizer com honestidade o que pode e o que não pode fazer.

1. 4. Módulo 1 — Comunicação verbal e não verbal

1. 4. 1. Conceitos fundamentais

Comunicar é produzir e compartilhar significados em uma situação concreta. Há quem emita uma mensagem, quem a receba, um conteúdo, um canal, um contexto e um retorno. Ruído é qualquer fator que distorce ou interrompe a compreensão, como barulho, pressa, jargão, baixa iluminação, dor, medo, deficiência auditiva, conexão instável, preconceito ou informação contraditória. A comunicação é bem-sucedida quando o sentido relevante para a tarefa foi compreendido e pode ser confirmado, e não simplesmente quando o atendente falou muito.

A comunicação verbal usa palavras faladas ou escritas. Clareza depende de vocabulário conhecido, frases curtas, ordem lógica e explicação dos termos técnicos. Comunicação não verbal inclui expressão, gesto, postura, orientação do corpo, distância, ritmo e qualidade da voz, além das características do ambiente. Nenhum desses sinais tem significado universal. O contato visual pode indicar atenção em um contexto e desconforto em outro. A recomendação profissional é observar, perguntar e oferecer alternativas, nunca tomar um sinal isolado como prova.

A voz também comunica. Falar muito rápido pode excluir; falar alto pode ser percebido como agressão, embora algumas pessoas precisem de melhor audibilidade. O tom deve ser firme sem ser hostil. Pausas permitem que a pessoa processe a informação. O silêncio pode acolher, mas também pode indicar que uma instrução foi interrompida ou não compreendida. Por isso, silêncio e concordância devem ser checados com cuidado.

A presença profissional combina disponibilidade e limite. Estar presente é reduzir distrações, anunciar o tempo disponível, perguntar como a pessoa prefere ser chamada, escutar antes de interromper e explicar o próximo passo. Não é necessário compartilhar intimidade, assumir papel de amigo ou revelar opiniões pessoais. Limites protegem a relação, a segurança e a equidade do serviço.

1. 4. 2. Aplicações práticas

Antes de começar, organize o ambiente: reduza ruídos, verifique a privacidade, posicione-se de maneira acessível e deixe disponíveis os recursos necessários. Apresente-se e informe sua função. Pergunte qual é a necessidade principal. Durante a conversa, use pausas, resumos e perguntas abertas, como “O que você precisa resolver hoje?” ou “Qual parte ficou menos clara?”. Ao final, confirme o combinado, o prazo e o canal de retorno.

Uma estratégia simples é a mensagem em três partes: contexto, ação e confirmação. Explique por que a informação importa; diga o que acontecerá, quando e por quem; depois peça que a pessoa repita, com suas palavras, o próximo passo. Essa repetição não é teste de inteligência: é uma ferramenta de segurança para identificar falhas na explicação. Se houver dúvida, mude o modo de explicar, use texto visual ou outro recurso, e não apenas repita a mesma frase mais alto.

O registro deve separar fato, relato, hipótese e decisão. “A usuária informou que aguarda há duas horas” é um relato que pode ser conferido. “Ela está exagerando para passar na frente” é uma hipótese, talvez baseada em preconceito, e não deve orientar a conduta sem verificação. “O documento apresenta data divergente” é uma observação; “a pessoa está tentando fraudar” é uma conclusão que exige apuração formal. Prefira expressões como “consta no sistema”, “a pessoa relatou” e “ainda não foi possível confirmar”.

1. 4. 3. Checklist de comunicação responsável

Item	Pergunta prática	Sinal de atenção
Identidade e função	Eu disse quem sou e o que posso fazer?	A pessoa pode confundir orientação com decisão.

Ambiente	Há ruído, exposição ou barreira evitável?	Informação sensível pode ser ouvida por terceiros.
Mensagem	Usei palavras comuns e uma ideia por frase?	Siglas e instruções longas aumentam erros.
Não verbal	Minha postura permite atenção e respeito?	Celular, pressa ou corpo fechado podem intimidar.
Confirmação	Pedi que a pessoa explique o próximo passo?	Um “sim” não comprova compreensão.
Registro	Anotei somente fatos relevantes?	Rótulos e adjetivos podem causar dano.

1. 5. Módulo 2 — Escuta ativa e linguagem simples

1. 5. 1. Escuta ativa

Escuta ativa é a combinação intencional de atenção, compreensão, resposta e verificação. Ela não exige concordar com tudo nem resolver imediatamente. Exige mostrar que a fala foi recebida, identificar a demanda explícita e explorar necessidades relevantes. A escuta reduz erros porque revela informação que não apareceria em perguntas fechadas. A escuta pode ser organizada em quatro movimentos. O primeiro é acolher: reduzir interrupções e permitir que a pessoa formule a questão. O segundo é esclarecer: perguntar com neutralidade, sem sugerir uma resposta. O terceiro é refletir: resumir o que foi entendido e tratar a emoção como hipótese, por exemplo, “Parece que essa espera foi frustrante; é isso?”. O quarto é encaminhar: combinar uma ação viável, um prazo e uma forma de retorno. O tempo varia conforme a urgência e o contexto.

Escuta ativa não é interrogatório. Perguntas sucessivas, tom de cobrança e busca por contradições podem transformar o usuário em suspeito. Também não é silêncio absoluto. Uma resposta breve, um resumo ou uma pergunta pertinente mostram acompanhamento. Evite completar frases, minimizar (“não é nada”), comparar sofrimentos ou usar positividade pronta. Quando não souber, diga que não sabe e explique como verificará.

1. 5. 2. Linguagem simples e acessível

Linguagem simples é uma forma de falar e escrever para que a pessoa encontre, entenda e use a informação necessária. Não é infantilização nem retirada de conteúdo importante. É planejamento para o público, com vocabulário cotidiano, estrutura previsível, exemplos concretos e ação explícita. Evite siglas ou escreva seu significado na primeira ocorrência. Use títulos, frases curtas, contraste visual e instruções em ordem.

Troque “compareça munido de documentação comprobatória” por “traga os documentos listados”. Em vez de “o protocolo foi indeferido”, diga “o pedido não foi aprovado nesta etapa; o motivo é X e a revisão pode ser solicitada por Y”. Em vez de “não há previsão”, diga “ainda não temos uma data confirmada; informaremos a atualização pelo canal Z”. Linguagem simples exige precisão: não esconda limite, risco, custo, prazo ou condição importante.

Acessibilidade inclui, conforme a necessidade e a preferência da pessoa, Libras, Braille, caracteres ampliados, áudio-descrição, legendas, comunicação alternativa e aumentativa, tecnologias assistivas, leitura em voz alta e ambiente adequado. A Lei Brasileira de Inclusão reconhece a comunicação, a informação e a acessibilidade como direitos e classifica barreiras, inclusive atitudinais e de comunicação [4]. Pergunte qual apoio funciona. Não presuma incapacidade porque alguém pede repetição, usa acompanhante ou comunica-se de forma diferente.

1. 5. 3. Checagem de compreensão

A pergunta “Entendeu?” costuma produzir uma confirmação automática. É melhor dizer: “Para eu ter certeza de que expliquei bem, você pode me contar como fará quando chegar em casa?”. Se houver dificuldade, mude a explicação. Uma pessoa pode ter baixa visão, surdez, dislexia, deficiência intelectual, afasia, cansaço, dor, vergonha ou pouco domínio do português. Nenhuma dessas condições autoriza tratá-la como incapaz.

Quando houver intérprete ou acompanhante, preserve a autonomia. Fale diretamente com a pessoa, confirme o consentimento para a presença de terceiros e compartilhe somente o necessário. Crianças não devem ser intérpretes de assuntos sensíveis. Em barreira linguística, acione interpretação qualificada quando disponível; não adivinhe conteúdo essencial nem use automaticamente um conhecido sem avaliar privacidade e qualidade da tradução.

1. 5. 4. Tabela de conversão para linguagem simples

Formulação pouco acessível	Formulação simples e verificável
“A demanda será direcionada ao setor competente.”	“Vou enviar seu pedido ao setor X hoje. A resposta será dada até Y.”
“É imprescindível o comparecimento.”	“Você precisa comparecer. Se não puder, ligue para Z.”
“Aguarde ulterior deliberação.”	“Ainda não há decisão. Informaremos o resultado pelo canal Y.”
“O usuário não aderiu.”	“A pessoa informou que não conseguiu seguir a orientação por X; vamos avaliar alternativas.”
“O protocolo foi indeferido.”	“O pedido não foi aprovado nesta etapa. O motivo é X e o recurso é Y.”

1. 6. Módulo 3 — Vínculo, diversidade e interculturalidade

1. 6. 1. Vínculo com autonomia

Vínculo é uma relação de confiança e responsabilidade construída em encontros sucessivos, na qual a pessoa percebe continuidade, respeito e previsibilidade. Não é intimidade, dependência ou obrigação de concordar. O vínculo se fortalece quando o profissional cumpre o que prometeu, reconhece limites, mantém coerência entre fala e ação, explica mudanças e inclui a pessoa nas decisões possíveis.

Humanizar não transforma o atendente em terapeuta. Acolher uma emoção é reconhecê-la e oferecer encaminhamento adequado; não é diagnosticar, interpretar traumas ou prometer cura. “Entendo que isso pode ser difícil; posso escutar sua necessidade e encaminhar ao serviço competente” respeita o sofrimento sem assumir uma função para a qual não se está habilitado.

1. 6. 2. Interculturalidade e diversidade

Interculturalidade é a construção de diálogo entre pessoas e grupos com referências culturais diferentes, em condições de respeito e negociação. Cultura não é uma lista fixa de comportamentos. Uma pessoa pode combinar referências regionais, religiosas, familiares, geracionais, linguísticas e profissionais. Sua identidade não determina uma resposta única. Evite frases como “esse povo não entende” ou “pessoas dessa idade são assim”. Pergunte quais práticas, nomes, horários, alimentos, decisões familiares ou formas de cuidado são importantes.

A diferença cultural não elimina direitos nem torna toda prática automaticamente aceitável no serviço. O profissional equilibra respeito, segurança, legislação e autonomia. Se houver conflito entre um pedido e um protocolo, explique a razão do limite, procure alternativa equivalente e acione a supervisão. Não exponha a pessoa como curiosidade cultural. Registre apenas o que for pertinente à finalidade do atendimento.

Diversidade inclui raça, cor, origem, território, classe social, idade, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência, religião, língua, aparência, condição migratória e configuração familiar, entre outras dimensões. Barreira atitudinal é um comportamento ou expectativa que dificulta a participação em igualdade de condições. Falar somente com o acompanhante, infantilizar um adulto com deficiência, presumir marido e esposa, ridicularizar sotaque ou exigir “aparência adequada” são barreiras.

Acessibilidade deve ser planejada, não improvisada no momento do constrangimento. Pergunte: “Você precisa de algum recurso ou ajuste para participar desta conversa?”. Ofereça assento, iluminação, tempo, escrita, leitura em voz alta, intérprete, comunicação alternativa ou local reservado conforme a necessidade e os recursos disponíveis. Não toque em cadeira de rodas, bengala ou corpo sem consentimento. Ao orientar uma pessoa cega, use referências concretas e ofereça o braço somente se ela aceitar.

1. 6. 3. Aplicação prática: diálogo intercultural

Uma sequência segura é reconhecer a diferença sem rotular, perguntar a preferência, explicar o que é obrigatório, negociar o que é flexível e registrar o combinado. Uma frase possível é: “Quero respeitar sua forma de comunicação.

Você prefere falar em português simples, usar escrita ou solicitar intérprete? Há algum aspecto familiar ou religioso que devemos considerar? O procedimento X é obrigatório por segurança; podemos escolher entre A e B”. Assim, ficam claros os pontos de autonomia e os limites institucionais.

Situação	Risco de resposta automática	Resposta humanizada e segura
Pessoa fala outro idioma	Apressar ou atribuir baixa capacidade	Perguntar o idioma preferido e providenciar interpretação.
Pessoa informa nome social	Ignorar ou exigir justificativa pública	Usar o nome indicado e proteger a informação.
Pessoa com deficiência vem acompanhada	Falar somente com o acompanhante	Dirigir-se à pessoa e perguntar o apoio desejado.
Prática religiosa afeta horário	Classificar como falta de colaboração	Explicar o necessário e negociar alternativa possível.
Pessoa idosa pede repetição	Infantilizar ou elevar o tom	Repetir em ritmo adequado, escrever e checar compreensão.

1. 7. Módulo 4 — Conflitos, ética, privacidade e limites

1. 7. 1. Manejo de conflitos

Conflito é uma situação em que necessidades, interesses, percepções ou valores parecem incompatíveis. Não é sinônimo de agressão. Uma divergência pode melhorar o serviço quando há espaço para falar, dados confiáveis e decisão transparente. Escalada é o aumento da tensão, visível em interrupções, acusações, ameaças, aumento do volume, aproximação física ou bloqueio da saída. O atendente deve observar risco sem diagnosticar a pessoa.

A primeira prevenção é reduzir incerteza. Explique o que está acontecendo, o que depende de outra equipe, qual é o prazo real e quais opções existem. Diante de irritação, use tom estável e frases curtas: “Você está esperando há muito tempo. Vou verificar seu protocolo e informar o que posso fazer agora”. Reconhecer a experiência não é admitir culpa antes da apuração.

Separe pessoa e problema. Em vez de “você está sendo difícil”, diga “não consigo continuar com ameaças; posso ouvir sua solicitação se mantivermos distância e voz respeitosa”. Estabeleça limite comportamental, ofereça escolha possível e acione apoio diante de risco. Não bloqueie fisicamente a pessoa, faça ameaça, exponha dados ou tente vencer a discussão. Se a situação ficar insegura, priorize afastamento, equipe de segurança e protocolo institucional.

1. 7. 2. Ética e privacidade

Ética é a reflexão sobre valores, deveres, consequências e responsabilidades nas decisões. No atendimento, exige respeito, veracidade, justiça, não discriminação, confidencialidade, competência e prestação de contas. O Código de Ética Profissional do Servidor Público Federal destaca dignidade, decoro, zelo, eficácia, cortesia e atenção ao usuário [5]. Outros profissionais devem observar seus códigos e normas de conselho.

Confidencialidade é o dever de não divulgar informação obtida no trabalho a quem não precisa dela. Privacidade inclui controle sobre espaço, conversa, presença e uso de dados. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) protege liberdade e privacidade e distingue controlador, que decide sobre o tratamento de dados, de operador, que trata dados em nome do controlador [3]. Dados de saúde e outras informações sensíveis exigem cuidado reforçado. Antes de registrar ou compartilhar, pergunte qual é a finalidade, quem precisa acessar, qual é a regra institucional e como evitar excesso. Fale de assunto sensível em local reservado, proteja a tela, confira o destinatário, não fotografe documentos em dispositivo pessoal e não publique casos em redes sociais, mesmo sem nome, se houver possibilidade de identificação. Use o mínimo necessário para uma finalidade legítima, mantenha a exatidão e siga o prazo de retenção institucional. Em incidente, comunique imediatamente o responsável designado; não oculte nem altere rastros.

1. 7. 3. Limites profissionais e encaminhamento

O profissional precisa reconhecer limites de competência, autoridade, tempo e disponibilidade emocional. Não deve responder além de sua formação, prometer decisão que depende de outra pessoa, oferecer contato pessoal permanente

ou transformar a relação de serviço em dependência. Uma resposta adequada é: “Essa decisão não está sob minha autoridade. Vou registrar o pedido, indicar o setor responsável e explicar o prazo de retorno”.

Quando alguém relata sofrimento intenso, violência ou risco, faça perguntas necessárias para segurança, não uma investigação completa. Não prometa sigilo absoluto, pois existem situações legais e institucionais de comunicação obrigatória; explique os limites. Acione o fluxo especializado. A escuta inicial pode acolher, mas avaliação, diagnóstico e tratamento pertencem a profissionais habilitados e serviços apropriados.

1. 7. 4. Checklist de conflito e ética

Momento	Ação recomendada	Evitar
Identificação	Distinguir fato, relato, hipótese e risco atual.	Rotular ou discutir intenção.
Desescalada	Reduzir ruído, usar tom estável e reconhecer a demanda.	Ironia, gritos e promessas impossíveis.
Limite	Nomear o comportamento inaceitável e oferecer opção segura.	Ameaça, contato físico e humilhação pública.
Privacidade	Confirmar identidade, ambiente e necessidade de compartilhar.	Falar alto ou usar canal pessoal.
Encaminhamento	Informar responsável, prazo e forma de retorno.	“Procure alguém” sem orientação concreta.
Registro	Escrever fatos, ações e próximos passos.	Adjetivos, diagnósticos e acusações sem prova.

1. 8. Módulo 5 — Humanização e segurança como prática de equipe

1. 8. 1. Humanização além da cordialidade

Humanização é uma forma de organizar relações, trabalho e decisão para que usuários, trabalhadores e gestores participem com dignidade e corresponsabilidade. A Política Nacional de Humanização apresenta princípios como transversalidade, indissociabilidade entre atenção e gestão, protagonismo e corresponsabilidade [1]. Uma recepção respeitosa depende também de fila compreensível, informação atualizada, ambiente acessível, escala adequada, canal de reclamação e capacidade de resolver ou encaminhar.

Acolhimento não é apenas dizer “bom dia”. É receber a demanda, escutar, avaliar prioridade segundo critérios institucionais, assumir responsabilidade pelo próximo passo e evitar que a pessoa seja abandonada entre setores. Em saúde, acolhimento com classificação de risco é uma organização específica e deve ser realizado por equipe habilitada conforme protocolo. Neste curso, o conceito serve para lembrar que prioridade não pode ser decidida por aparência, pressão ou ordem informal.

Segurança do paciente é a ausência de dano evitável e a redução do risco desnecessário a um mínimo aceitável. A Organização Mundial da Saúde aponta falhas de comunicação entre profissionais, equipes, pacientes e famílias como fator associado a danos e recomenda melhorar trabalho em equipe, comunicação e participação [2]. Segurança não deve depender de heroísmo individual: identificação, passagem estruturada de informações, registro, checklist e notificação tornam o sistema mais confiável.

1. 8. 2. Equipe, registro e melhoria

Uma passagem segura diferencia o que aconteceu, o que foi observado, o que a pessoa informou, o que foi feito, o que falta e qual é a prioridade. Um formato estruturado, conforme protocolo local, pode ajudar. O essencial é confirmar destinatário, evitar ambiguidade e permitir perguntas. Em vez de “resolver depois”, registre: “aguarda documento X; responsável Y; retorno até data Z”.

A equipe deve tratar incidentes como oportunidades de aprendizagem, sem ignorar negligência ou violação deliberada. Cultura justa é uma abordagem que diferencia erro não intencional, comportamento de risco e violação

consciente, buscando corrigir processos e responsabilizar de forma proporcional. Usuários e famílias devem receber informação conforme as normas institucionais, com honestidade, respeito e encaminhamento. Uma melhoria pequena precisa ser observável. Escolha uma situação frequente, como instruções de retorno, e defina padrão de abertura, informação mínima, checagem e registro. Após período definido, analise dúvidas repetidas, reclamações, falhas de prazo e relatos da equipe. Uma redução isolada é um sinal inicial, não prova de causalidade. Para sustentar a conclusão, é preciso repetir a observação, considerar fatores externos e ouvir usuários e trabalhadores. O plano deve incluir acessibilidade e bem-estar do trabalhador. Profissionais fatigados, expostos a violência ou sem apoio têm mais dificuldade para escutar e comunicar. Pausas, supervisão, treinamento e canal de suporte são medidas de qualidade e segurança. Cuidar do trabalhador não autoriza descuidar do usuário; atender o usuário não exige suportar abuso sem proteção institucional.

1. 8. 3. Checklist de humanização e segurança

Dimensão	Prática mínima	Indicador possível
Acesso	Informar entrada, prioridade, prazos e recursos.	Pessoas sabem onde e quando serão atendidas.
Responsabilidade	Definir quem fará o próximo passo.	Menos demandas sem responsável.
Comunicação	Usar linguagem simples e confirmação.	Menos retornos por instrução incompleta.
Equipe	Registrar e passar informação essencial.	Menos contradições entre setores.
Segurança	Identificar pessoa, risco e destino.	Incidentes e quase incidentes analisados.
Participação	Acolher perguntas, reclamações e preferências.	Usuários reconhecem canal de resposta.
Trabalhador	Oferecer supervisão e proteção.	Adesão a pausas, treinamentos e suporte.

1. 9. Estudo de caso — A orientação que não chegou à pessoa

Joana, mulher negra de 58 anos, chega para saber por que seu pedido foi devolvido. Ela usa aparelho auditivo e pede que a atendente fale devagar. O balcão é barulhento e a tela do sistema fica visível para outras pessoas. A atendente lê rapidamente: “A documentação está inconsistente; a senhora deverá regularizar a pendência no setor competente”. Joana pergunta se precisa voltar ao mesmo local. A atendente responde “está tudo explicado no papel” e chama o próximo usuário. O documento traz uma sigla sem explicação, endereço desatualizado e nenhum prazo. Joana volta três vezes. Na última, irritada, eleva a voz e diz que ninguém a respeita. Um colega afirma que ela “não quer colaborar” e sugere cancelar o atendimento.

1. 9. 1. Perguntas para análise

- Quais são os fatos observáveis, quais informações são relatos e quais interpretações ou hipóteses aparecem?
- Quais barreiras de comunicação, acessibilidade, privacidade e equidade estão presentes? Como considerar raça, idade e aparelho auditivo sem estereótipo ou determinismo?
- Reescreva a orientação em linguagem simples e proponha duas formas de confirmar a compreensão sem constrangimento.
- Como responder à irritação? Qual registro e encaminhamento podem evitar novo retorno improdutivo?

1. 9. 2. Encaminhamento possível

A equipe deve levar Joana a um local mais silencioso e reservado, confirmar o recurso de comunicação preferido e falar de frente, em ritmo adequado, sem gritar. Deve apresentar sua função, reconhecer o transtorno causado pela informação incompleta e conferir a identidade conforme o procedimento. Em seguida, precisa verificar o motivo específico no sistema, explicar a sigla, informar documentos, setor, horário, prazo e alternativas de recurso. Uma formulação possível é: “Seu pedido voltou porque falta o documento X, que deve conter Y. Você pode entregar no setor Z até a data A. Se não puder ir, há a opção B. Vou registrar esta orientação. Para eu confirmar que expliquei bem, você pode me dizer quais são os próximos passos?”.

O registro deve indicar fatos e ações, não o rótulo “não colaborou”. Pode informar que Joana solicitou fala mais lenta, que havia ruído, que a orientação anterior não tinha prazo e que o novo encaminhamento foi fornecido e confirmado. A coordenação deve revisar o documento, garantir leitura acessível, reduzir exposição de telas e verificar se outros usuários enfrentam a mesma barreira. A irritação merece escuta, mas não autoriza ameaça ou agressão; se houver risco, aplica-se o protocolo de segurança.

1. 10. Síntese

Comunicação de qualidade começa pela presença e termina na confirmação do próximo passo. Palavras, corpo, voz e ambiente devem ser observados em conjunto, sem interpretação automática. Escutar é perguntar, resumir, acolher e encaminhar. Linguagem simples torna a informação utilizável, enquanto acessibilidade reduz barreiras sem retirar autonomia.

Vínculo é confiança construída por continuidade, respeito e responsabilidade; não é intimidade nem promessa terapêutica. Interculturalidade exige diálogo e negociação sem transformar grupos em estereótipos. Conflitos podem ser gerenciados com transparência, limites e proteção, mas situações de risco demandam apoio institucional. Ética e privacidade orientam o que pode ser dito, registrado e compartilhado. Humanização é uma prática de serviço e equipe: acolher a pessoa, organizar o fluxo, comunicar com segurança, aprender com falhas e sustentar condições dignas de trabalho.

1. 11. Questionário final

- Múltipla escolha. Qual alternativa descreve melhor a escuta ativa?
 - Permanecer em silêncio até a pessoa terminar, sem perguntas.
 - Concordar com a interpretação da pessoa para evitar conflito.
 - Combinar atenção, esclarecimento, resumo, validação cuidadosa, encaminhamento e confirmação.
 - Identificar rapidamente a causa do comportamento e oferecer solução padrão.
- Verdadeiro ou falso. Julgue: (I) Um gesto isolado permite concluir com segurança que a pessoa está mentindo. (II) A checagem de compreensão também verifica se o profissional explicou adequadamente. (III) Linguagem simples significa retirar informações relevantes para tornar o texto curto.
- Resposta curta. Explique a diferença entre evidência e hipótese em um registro de atendimento e dê um exemplo de formulação adequada para cada uma.
- Associação. Relacione: (1) ruído; (2) barreira atitudinal; (3) vínculo; (4) confidencialidade. (a) dever de limitar divulgação de informação a quem precisa dela; (b) fator que distorce ou interrompe a compreensão; (c) relação de confiança, continuidade e responsabilidade; (d) comportamento que dificulta participação em igualdade de condições.
- Múltipla escolha. Qual orientação é mais compatível com linguagem simples?
 - “Aguarde ulterior deliberação do setor competente.”
 - “O protocolo foi indeferido por inconsistência documental.”
 - “Seu pedido não foi aprovado nesta etapa porque falta o documento X. Você pode entregá-lo no setor Y até a data Z.”
 - “É imprescindível o comparecimento munido da documentação comprobatória.”
- Situação-problema. Uma pessoa surda chega acompanhada de familiar. Cite duas atitudes que preservem autonomia, privacidade e qualidade da comunicação.
- Múltipla escolha. Em uma escalada de conflito, qual ação é mais segura?
 - Aumentar o volume da voz para recuperar autoridade.
 - Responder à acusação com outra acusação.
 - Reconhecer a demanda, estabelecer limite para ameaças, oferecer opção possível e chamar apoio diante de risco.
 - Bloquear a saída para impedir que a pessoa abandone o atendimento.
- Resposta aplicada. Cite três cuidados para proteger dados pessoais durante atendimento presencial ou digital.
- Verdadeiro ou falso. Julgue: (I) Humanização se resume a tratar a pessoa com simpatia. (II) Acolhimento inclui assumir responsabilidade pelo próximo passo possível. (III) Segurança melhora quando usuários e famílias podem participar e fazer perguntas.

10. Questão integradora. Descreva um mini plano de ação para melhorar uma falha frequente de comunicação em seu local de atendimento, indicando mudança, responsável, forma de checagem e um limite para interpretar os resultados.

1. 12. Gabarito comentado

1. 12. 1. Gabarito da questão 1

Alternativa C. Escuta ativa combina atenção, esclarecimento, resumo, reconhecimento cuidadoso da experiência e encaminhamento. Não exige concordar com tudo nem diagnosticar a pessoa.

1. 12. 2. Gabarito da questão 2

I é falso; II é verdadeiro; III é falso. Um gesto não tem significado universal. A checagem também testa a qualidade da explicação. Linguagem simples mantém o conteúdo necessário e o torna utilizável.

1. 12. 3. Gabarito da questão 3

Evidência é relato, registro ou observação identificável e verificável. Hipótese é uma explicação provisória. Exemplo de evidência: “A usuária informou que não recebeu o aviso; o sistema mostra telefone desatualizado”. Exemplo de hipótese: “É possível que o contato desatualizado tenha contribuído; será necessário confirmar o fluxo”.

1. 12. 4. Gabarito da questão 4

A associação correta é 1-b, 2-d, 3-c e 4-a. Os conceitos diferenciam obstáculo à compreensão, atitude excludente, relação de confiança e proteção de informação.

1. 12. 5. Gabarito da questão 5

Alternativa C. Ela informa motivo, ação, local e prazo em palavras compreensíveis. As demais usam jargão ou não indicam o que a pessoa deve fazer.

1. 12. 6. Gabarito da questão 6

A resposta deve incluir falar diretamente com a pessoa surda, perguntar qual recurso prefere, providenciar intérprete ou apoio qualificado quando necessário, confirmar consentimento para a presença do familiar e compartilhar somente o necessário. Não se deve usar automaticamente o familiar como intérprete de assunto sensível.

1. 12. 7. Gabarito da questão 7

Alternativa C. A desescalada combina reconhecimento, limite, opção viável e proteção. Gritar, acusar ou bloquear fisicamente aumenta o risco e viola limites profissionais.

1. 12. 8. Gabarito da questão 8

São exemplos: conversar em ambiente reservado; confirmar identidade e destinatário; acessar e registrar apenas o necessário; proteger telas e documentos; usar canal autorizado; não compartilhar por aplicativo pessoal; e comunicar incidentes pelo fluxo institucional. A resposta precisa indicar três cuidados coerentes.

1. 12. 9. Gabarito da questão 9

I é falso; II é verdadeiro; III é verdadeiro. Humanização envolve relações, organização do serviço, participação e segurança, não somente simpatia.

1. 12. 10. Gabarito da questão 10

Um plano adequado define uma falha específica, uma ação observável, responsável, prazo, método de checagem e limite de interpretação. Por exemplo, padronizar confirmação de prazo, acompanhar retornos por um mês e tratar eventual redução como sinal inicial, não como prova definitiva de causalidade.

1. 13. Referências

- HumanizaSUS — Política Nacional de Humanização, Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Patient safety — World Health Organization — [acesso online](#)

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência — Lei nº 13.146/2015 — [acesso online](#)
- Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal — Decreto nº 1.171/1994 — [acesso online](#)
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — Lei nº 13.709/2018 — [acesso online](#)
- Lei nº 8.080/1990 — Organização e funcionamento do Sistema Único de Saúde — [acesso online](#)
- Global patient safety action plan 2021–2030 — World Health Organization — [acesso online](#)
- Autoridade Nacional de Proteção de Dados — [acesso online](#)
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities — United Nations — [acesso online](#)
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 — [acesso online](#)
- Segurança do paciente — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- SUS Digital — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Lei de Acesso à Informação — Lei nº 12.527/2011 — [acesso online](#)
- Direitos dos usuários do SUS — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde — Ministério da Saúde — [acesso online](#)
- Ouvidoria do SUS — Ministério da Saúde — [acesso online](#)



Rute Evaristo

— APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO —

CNPJ: 66.532.914/0001-01 - 66532914000101

Curso Livre de Capacitação

Comunicação, Relações Interpessoais e Humanização no Atendimento

Certificamos que

Nome do aluno

Duração: 5h

RUTE EVARISTO
APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO

— CNPJ: 66.532.914/0001-01 - 66532914000101 —