



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



**III Reunião da Rede de
Ouvidorias**

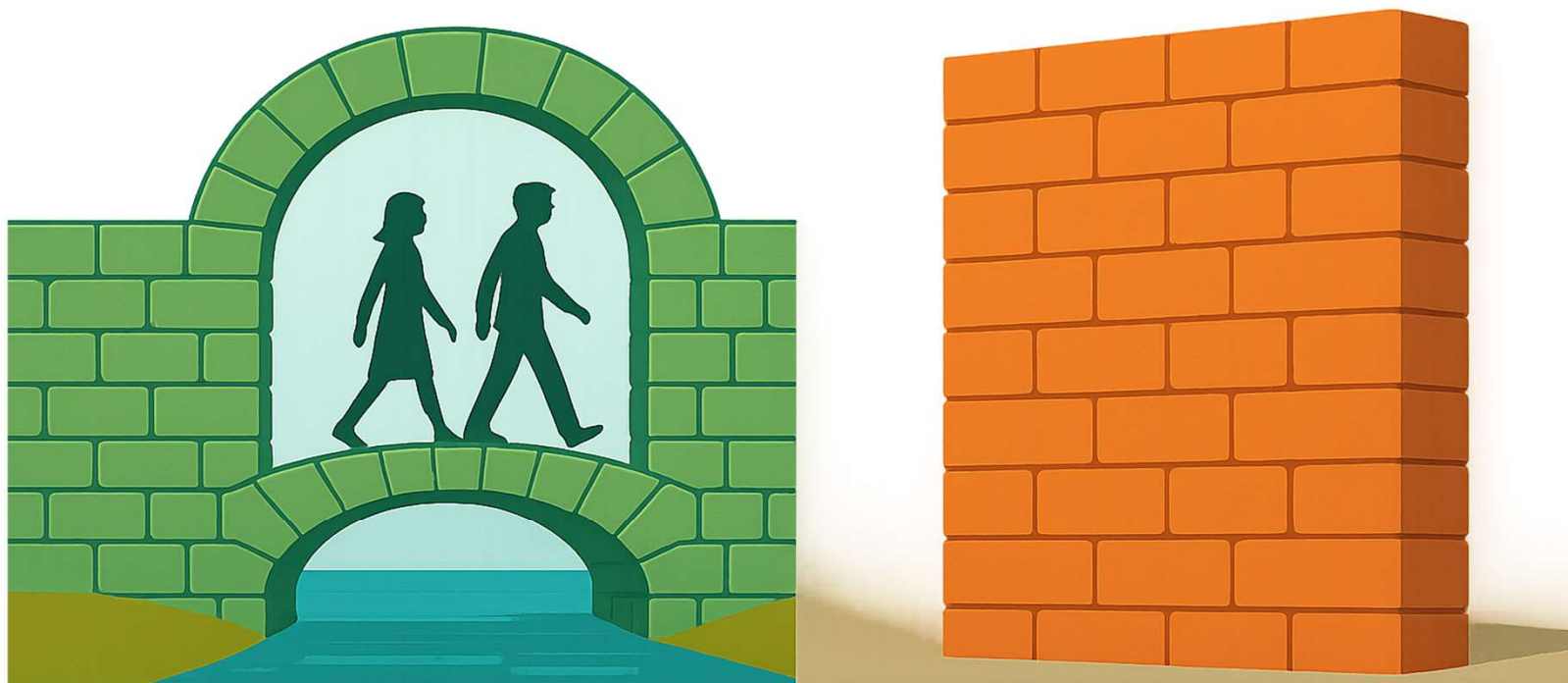
**Atendimento
humanizado em
ouvidoria**

Junho 2026

Missão da CGE

Promover instituições públicas fortes e confiáveis, adotando ações de controle que contribuam para a aplicação dos recursos públicos de forma regular, ética, eficiente, transparente e sustentável.

Papel estratégico da ouvidoria



Cada atendimento pode fortalecer a confiança...
ou levantar barreiras entre o cidadão e o Estado.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

Atendimento humanizado

É aquele que acolhe, escuta com empatia e busca soluções respeitando as necessidades do cidadão.

Atendimento humanizado

Não é ser “bonzinho”, nem quebrar regras para agradar o cidadão.

Fundamentado na **escuta ativa**, **empatia**, **linguagem cidadã** e **respeito**
à **dignidade humana**.

Substitui o **foco rígido nos ritos burocráticos** pelas **necessidades e o**
contexto real de vida do cidadão.

Reduz custos.

Humanização interna na instituição



Para garantir um atendimento **humanizado** ao cidadão, é preciso cuidar de quem está atendendo.

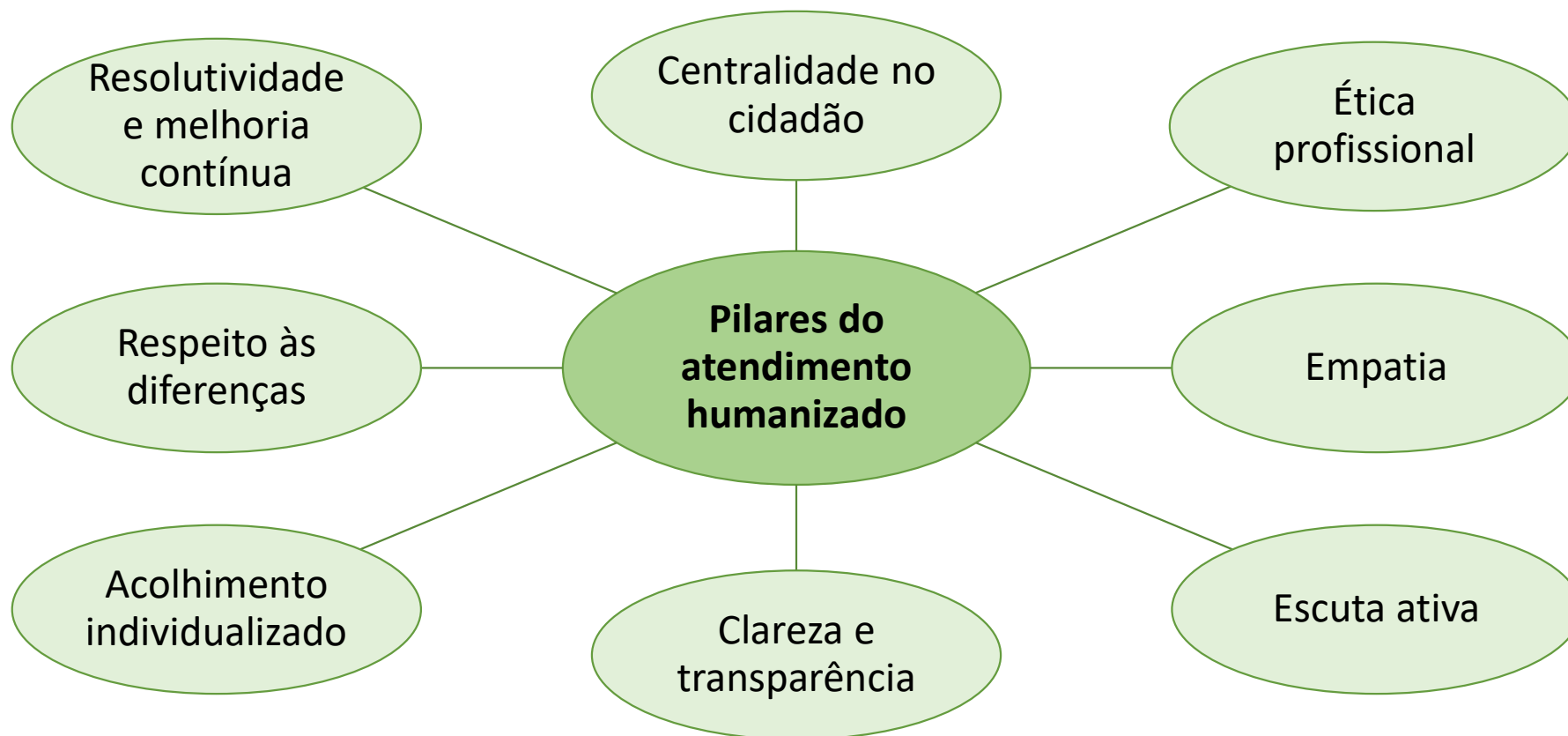
- ✓ Valorizar e respeitar colaboradores.
- ✓ Promover **ambiente saudável** com diálogo.
- ✓ Oferecer **capacitação e suporte** contínuo.
- ✓ Reconhecer o trabalho e **estimular empatia**.

O que **NÃO** é atendimento humanizado

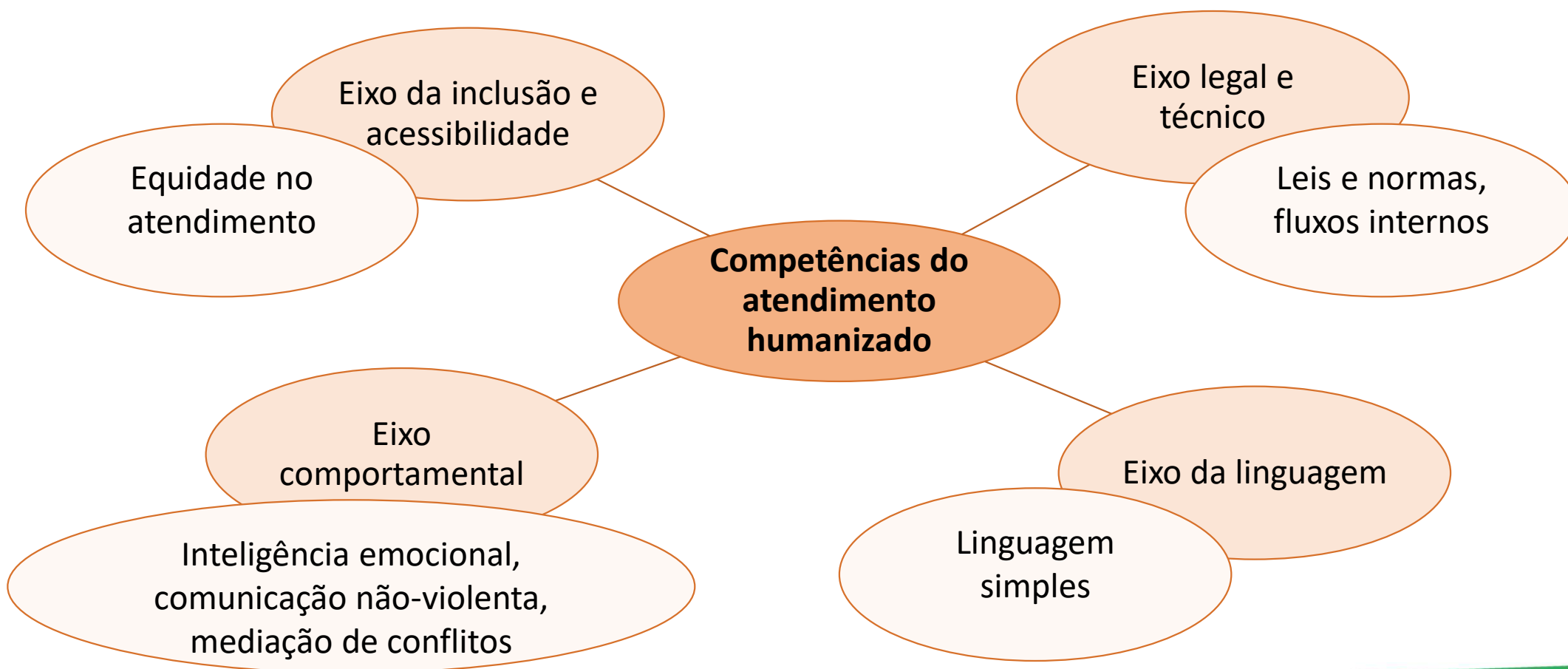
- **Ignorar ou interromper** o cidadão.
- **Tratar todos de forma mecânica**, sem empatia.
- **Minimizar ou desvalorizar** a reclamação.
- **Não explicar claramente** soluções ou prazos.
- **Usar linguagem técnica** ou difícil de entender.
- **Demonstrar pressa**, impaciência ou indiferença.
- **Não dar retorno** ou acompanhamento do caso.



Pilares do atendimento humanizado



Competências do atendimento humanizado



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência emocional

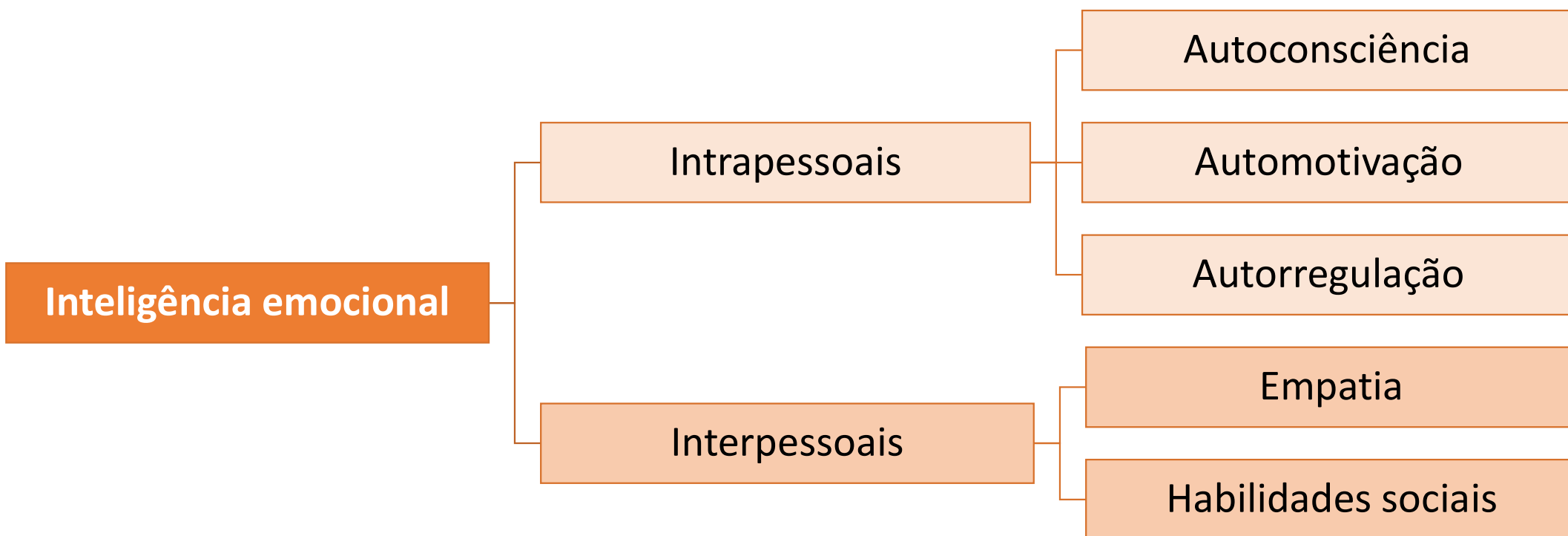
Capacidade de reconhecer, compreender, usar e gerenciar emoções (próprias e de outras pessoas) para orientar pensamentos e ações de forma eficaz.

- Conceito popularizado por Daniel Goleman.

“Inteligência emocional **não é sobre**
eliminar as emoções, mas **sim**
entender e controlar sua influência
sobre nós.”

Goleman

Pilares da inteligência emocional



Autoconsciência

Autoconsciência

- Capacidade de reconhecer as próprias emoções e seus efeitos.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - O profissional precisa perceber quando está irritado, cansado ou impaciente, **para evitar que isso afete negativamente o cidadão.**

Autorregulação

Autorregulação

- Capacidade de controlar os impulsos e as reações emocionais.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - No dia a dia, o atendente lida com pressão, críticas e cidadãos insatisfeitos. Autorregular-se é **essencial para manter uma postura equilibrada.**

Automotivação

Automotivação

- Capacidade de direcionar emoções para alcançar objetivos, mantendo energia e engajamento.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Mesmo em dias difíceis ou rotinas repetitivas, o profissional motivado **busca oferecer o melhor atendimento possível.**

Empatia

Empatia

- Capacidade de perceber e compreender as emoções dos outros.

- **Contexto no atendimento humanizado:**

- **A empatia é o coração do atendimento humanizado**, transformando um atendimento técnico em uma experiência significativa.

Habilidades sociais

Habilidades sociais

- Habilidade de se comunicar e se relacionar de forma eficaz e harmoniosa com os outros.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Vai além de “falar bem”: **envolve escuta ativa, clareza, linguagem adequada e adaptação ao perfil do cidadão.**

Dicas para desenvolver inteligência emocional

1

Pratique a autorreflexão.

2

Desenvolva a consciência emocional.

3

Gerencie suas emoções.

4

Aprimore suas habilidades de comunicação.

5

Cultive relacionamentos saudáveis.

6

Busque apoio profissional, se necessário.

7

Leia livros sobre inteligência emocional.

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

Comunicação não-violenta (CNV)

Forma de se comunicar com clareza, empatia e respeito, sem julgamentos, buscando compreensão e solução.

- Sistematizada por Marshall Rosenberg.

Componentes da comunicação não-violenta

Comunicação não-violenta

Observação

Sentimentos

Necessidades

Pedidos/Encaminhamentos

Observação

- Capacidade de descrever os fatos de forma objetiva, sem julgamentos, interpretações ou críticas.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Significa **focar no que realmente aconteceu**, evitando suposições sobre o cidadão, o que ajuda a reduzir conflitos e mal-entendidos.

Sentimentos

Sentimentos

- São as emoções geradas diante de uma situação.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Reconhecer e nomear sentimentos (próprios ou do outro) **ajuda a criar conexão e demonstrar empatia.**

Sentimentos e pseudosentimentos

Sentimento

Descreve **uma emoção interna pura.**

Exemplos: triste, feliz, ansioso(a),
preocupado(a), confiante



Pseudosentimento

Em geral, envolve **o que o outro fez com você.**

Exemplos: ignorado(a),
desvalorizado(a), injustiçado(a),
manipulado(a), enganado(a)

Necessidades

Necessidades

- São aquilo que a gente precisa para se sentir bem. Elas estão por trás dos nossos sentimentos.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Identificar a necessidade do cidadão (agilidade, informação, respeito) **permite oferecer soluções mais eficazes.**

Pedidos/Encaminhamento

Pedidos/Encaminhamento

- São solicitações claras, objetivas e respeitosas.
- **Contexto no atendimento humanizado:**
 - Ajudam a direcionar a conversa e **construir soluções de forma colaborativa.**

Dicas para desenvolver a CNV

1

Observe sem julgar.

2

Identifique seus sentimentos e os dos outros (empatia).

3

Entenda suas necessidades e as dos outros.

4

Fale com clareza e respeito.

5

Pratique a escuta ativa.

6

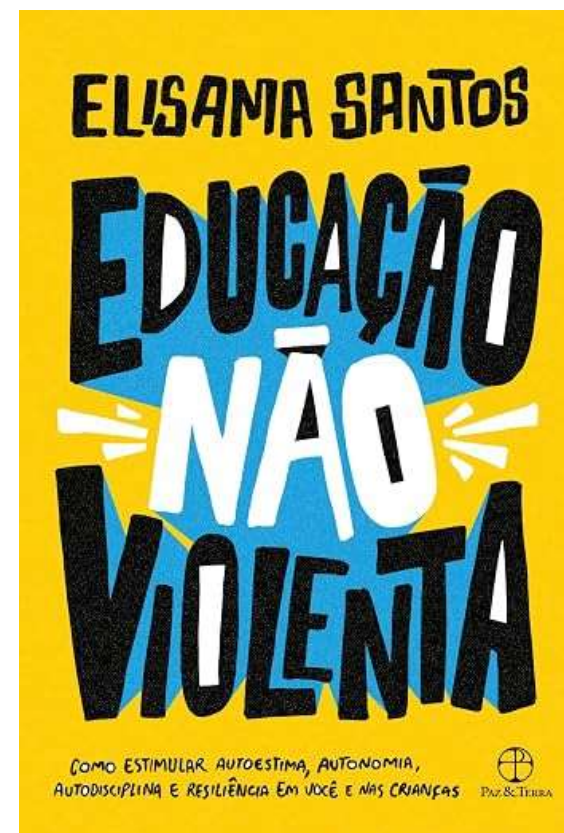
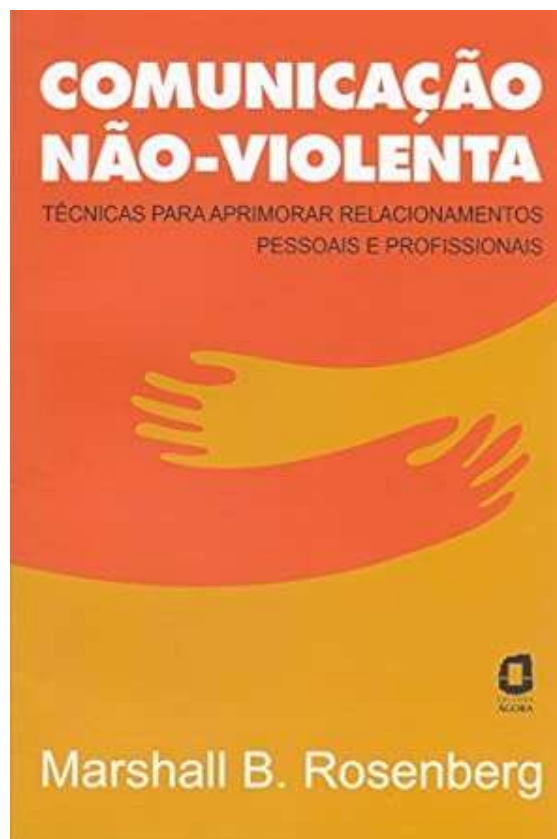
Evite culpabilizar.

7

Faça pedidos, não exigências.

INDICAÇÕES DE LIVROS E FILMES

Alguns livros interessantes



Alguns filmes interessantes



‘Eu, Daniel Blake’ e o atendimento humanizado



‘Divertida Mente’ e a inteligência emocional



‘Extraordinário’ e a comunicação não-violenta

GESTÃO SUPERIOR DA CGE

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da CGE

Marconi Lemos
Secretário Executivo da CGE

Marcelo Monteiro
**Secretário Executivo de Planejamento
e Gestão Interna da CGE**



www.cge.ce.gov.br



@cgeceara

José Otacílio de Assis Júnior
Coordenador da Coordenadoria de Ouvidoria

José Benevides Lôbo Neto
Articulador da Coordenadoria de Ouvidoria

Natália Cecília de França
**Orientadora da Célula de Monitoramento das
Demandas da Sociedade**

Equipe técnica

Bárbara Erika Fernandes do Vale
João Henrique Soares Fernandes
Natália Teixeira Maroso



Obrigada!