

CESE TEC - COLÉGIO CESE ITABIRA 2026

A ARTE DE OUVIR

A HUMANIZAÇÃO NA ERA DA ALTA TECNOLOGIA



matheus alves PSICÓLOGO
CRP 04/82670

“*Passamos **anos aprendendo a falar:**
escola, faculdade, cursos de comunicação.*

*Mas **raramente** nos ensinam **a realmente escutar.**”*



ROTEIRO

- 01** Apresentação
- 02** O que a tecnologia **não substitui**
- 03** Estar **apta a escutar**
- 04** O outro **além dos dados**
- 05** **Por que escutar?**
- 06** **Tipos de escuta**
- 07** **Como escutar?**
- 08** **Escuta ativa na prática**
- 09** Referências



01 Apresentação

Matheus Alves de Oliveira

Psicólogo | CRP 04/82670

Pós-graduando em Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) pela PUCRS

Atuação

- Atendimento Clínico em geral
- Desenvolvimento pessoal
- Instrutor de NR's
- Professor de cursos livres

Projetos em

- Orientação Vocacional
- Educação para a Diversidade
- Educação em Saúde Mental
- Preparação para Processos Seletivos



**VOCÊ SE LEMBRA DA ÚLTIMA VEZ QUE
REALMENTE SE SENTIU OUVIDA POR
UM PROFISSIONAL DA SAÚDE?**



03 O que a tecnologia não substitui

Estamos cada vez mais próximos no compartilhar eventos e cada vez mais distantes no compartilhar emoções?

- Você já pesquisou seus sintomas no Google?
- Você já falou sobre como se sentia com o Chat GPT?
- Você se sentiu vista, ouvida ou acolhida?



03 O que a tecnologia não substitui

- Como foi o seu tratamento de saúde pelo Google?
- Como foi ser acolhida e sentir a empatia do ChatGPT?
- Escolha rápida:
Pedir a opinião de um **especialista** ou de uma **IA**?



A TECNOLOGIA NOS CONDICIONA A **VIVER NO 2X,**

SALVAR A RESPOSTA MAS NUNCA VÊ-LA NOVAMENTE OU APLICÁ-LA,

OUVIR A AMIGA DISTANTE, MAS **NÃO OUVIR** A QUEM APENAS PRECISA

DE **ALGUNS MINUTOS DE ATENÇÃO.**



03 Estar apta a escutar

É preciso se preparar para escutar

GUARDAR SIGILO

a confiança é a base do vínculo;

NÃO IMPOR CRENÇAS

políticas, religiosas, morais ou expectativas sobre como deveriam viver ou agir;

NUNCA PRATICAR OU ACEITAR

discriminação, preconceito ou julgamentos no atendimento;

RECONHECER OS PRÓPRIOS LIMITES

e só assumir tarefas para as quais está preparada, encaminhar quando necessário.



**“ A SOBRECARGA AFETA DIRETAMENTE A
QUALIDADE DA ESCUTA: ADMITIR ISSO NÃO É
FRAQUEZA, É CONSCIÊNCIA PROFISSIONAL.”**



04 O outro além dos dados

Modelo biopsicossocial

Nossa história, nossos valores e nossa cultura

BIOLÓGICO

- Sintomas físicos
- Propensões genéticas
- Efeitos de medicamentos

PSICOLÓGICO

- Habilidades sociais
- Relações familiares
- Saúde mental e autoestima

SOCIAL

- Fatores socioeconômicos
- Aspectos culturais
- Relações interpessoais



**“ESCUTA QUALIFICADA NÃO É EXCLUSIVIDADE
DO PSICÓLOGO, É FERRAMENTA DE TODO
PROFISSIONAL QUE LIDA COM GENTE.”**



05 Por que escutar?

Nem sempre perguntar mais gera mais resultados

OUVIR BEM ECONOMIZA TEMPO

Paciente que se sente ouvido dá **informações mais precisas**, facilita a obtenção de um **tratamento melhor** e menos retornos.

EVITE INTERROMPER

Interromper o raciocínio **retira** da pessoa **o controle da própria história** e, com ele, a **confiança** no profissional.

NÃO OUVIR APENAS PARA RESPONDER

A pessoa parou de falar?
Espere alguns segundos. O **silêncio** dá **tempo** para ela para **buscar a informação** mais **importante**.

PARÁFRASE COMO FERRAMENTA

Deixa eu ver se entendi, o que você está me dizendo é que...
Resumir o que foi dito confirma o entendimento e devolve protagonismo à pessoa.



**“ESCUTAR DE VERDADE É UM ATO DE HUMANIDADE.
É DIZER PARA O OUTRO: SUA HISTÓRIA IMPORTA,
SUA DOR É REAL, VOCÊ NÃO É SÓ UM NÚMERO EM
UM LEITO.”**



06 Tipos de Escuta

Acolhimento

- Diretriz ética da PNH
- Responsabilidade coletiva: Toda a equipe & todos os níveis
- Postura institucional
- Acesso garantido

Escuta Ativa

- Habilidade comunicacional
- Qualquer profissional

Escuta Qualificada

- Leitura clínica e biopsicossocial
- Equipe multiprofissional

Escuta Especializada

- Formação específica (psic., serv. social etc.)
- Avaliação de risco: Nível sec. e terciário
- CAPS · CRAs · ambulatórios especializados
- Sigilosa, documentada, regulamentada.



“PARTICIPANTES QUE RECEBEM RESPOSTAS DE ESCUTA ATIVA SENTEM-SE SIGNIFICATIVAMENTE MAIS COMPREENDIDOS DO QUE AQUELES QUE RECEBEM APENAS CONSELHOS OU RESPOSTAS SIMPLES.”

– WEGER (2016 apud PIAUÍ, 2026)⁷



07 Como escutar?

Escutar está nos detalhes

ESCUTA É ANAMNESE

O relato do paciente é dado clínico, não conversa informal.

PERGUNTAS ABERTAS

- ✗ Tudo bem?
- ✓ Como você está **hoje**?

NÃO INDUZA RESPOSTAS

- ✗ Você está sentindo dor?
- ✓ O que você está sentindo?

ESCUTE O QUE NÃO É DITO

Aproximadamente 9% da pop. brasileira apresenta diagnóstico de Transtorno de Ansiedade (CID-11 6B00) e aproximadamente 6% de Transtorno Depressivo ¹

MATENHA FLUINDO

Pequenos sinais: "Entendo...", "Uh-hum", aceno de cabeça.

Dizem: "Pode continuar, estou aqui e prestando atenção."

NÃO ABANDONE

Direcione com responsabilidade e cuidado. Explicando o porquê e o como, não omita dados da pessoa.



Se enquanto o paciente fala, estamos pensando:

"ISSO ME ACONTECEU TAMBÉM...".

O foco sai de quem é atendido para quem atende,
o diálogo vira monólogo.



08 Escuta Ativa na Prática

1 NÃO INTERROMPER

Permitir que a pessoa termine seu raciocínio antes de responder.

2 MANTER PRESENÇA

Evitar distrações: celular, computador, relógio, ruídos desnecessários.

3 EVITAR O JULGAMENTO

E se a história ainda não acabou: espere antes de concluir qualquer coisa.

4 ORGANIZAR E PARAFRASEAR

Processar e refletir sentimentos e conteúdos de volta ao falante.

5 USAR E LER O NÃO VERBAL

Contato visual, postura aberta, expressão facial condizente.



09 Referências

1. **ACOLHER não é apenas atender:** escuta qualificada e vínculo humanizado. In: INSTITUTO BRASILEIRO SOU ENFERMAGEM (IBSENF). **AVA Sou Enfermagem**. São Luís, MA: IBSENF, 29 maio 2025. Curso Protocolo de Manchester. Módulo 1.2. Disponível em: <https://ava.souenfermagem.com.br/mod/page/view.php?id=3476>. Acesso em: maio 2026.
2. **BALDISSERA, Olivia.** Modelo biopsicossocial: o fim da separação entre saúde física e mental. **Blog PUCPR Digital**, 9 jul. 2021. Disponível em: <https://posdigital.pucpr.br/blog/modelo-biopsicossocial>. Acesso em: maio 2026.
3. **BRASIL. Ministério da Saúde.** Gabinete do Ministro. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: **Ministério da Saúde**, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: maio 2026.
4. **CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN).** Parecer nº 39/2025/Câmaras Técnicas de Enfermagem. Elaborado por: Câmara Técnica de Enfermagem em Atenção Primária à Saúde. Assunto: Atuação do técnico de enfermagem no acolhimento e escuta qualificada dos usuários em Unidades Básicas de Saúde. Brasília, **DF: Cofen**, 17 nov. 2025. Disponível em: Acesso em: maio 2026.
5. **FREITAS, André Alves da Silva et al.** COMPREENDENDO A PREVALÊNCIA DE ANSIEDADE E DEPRESSÃO NA SOCIEDADE BRASILEIRA. **Periódicos Brasil**. Pesquisa Científica, Macapá, Brasil, v. 3, n. 2, p. 647-657, 2024. DOI: 10.36557/pbpc.v3i2.79. Disponível em: <https://periodicosbrasil.emnuvens.com.br/revista/article/view/79>. Acesso em: maio. 2026.
6. **FUNDAÇÃO ABRINQ.** Escuta qualificada: por que ouvir de verdade pode mudar a vida de crianças e adolescentes. **Fundação Abrinq**, São Paulo, 1 out. 2025. Disponível em: <https://www.fadc.org.br/noticias/escuta-qualificada%3A-por-que-ouvir-de-verdade>. Acesso em: maio 2026.
7. **PIAUI. Ministério Público do Estado do Piauí.** Núcleo de Atenção às Vítimas (NAVI). Manual de escuta qualificada. Teresina: **MPPI**, 2026. Disponível em: https://www.mppi.mp.br/internet/wp-content/uploads/2026/04/Manual_de_Escuta_Qualificada_NAVI_MPPI.pdf. Acesso em: maio 2026.
8. **SANTOS, Angelica Brandão.** Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica. **APS em Revista**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 170-179, jul. 2019. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/23/22>. Acesso em: maio 2026.



**“OUVIR É FISIOLÓGICO.
ESCUTAR É UMA ESCOLHA.”**

– FUNDAÇÃO ABRINQ^ó



Em uma frase,
conte a quem está ao seu lado:

O QUE EU ESTOU LEVANDO DESTA CONVERSA?

O QUE VOCÊ GOSTARIA DE SABER?



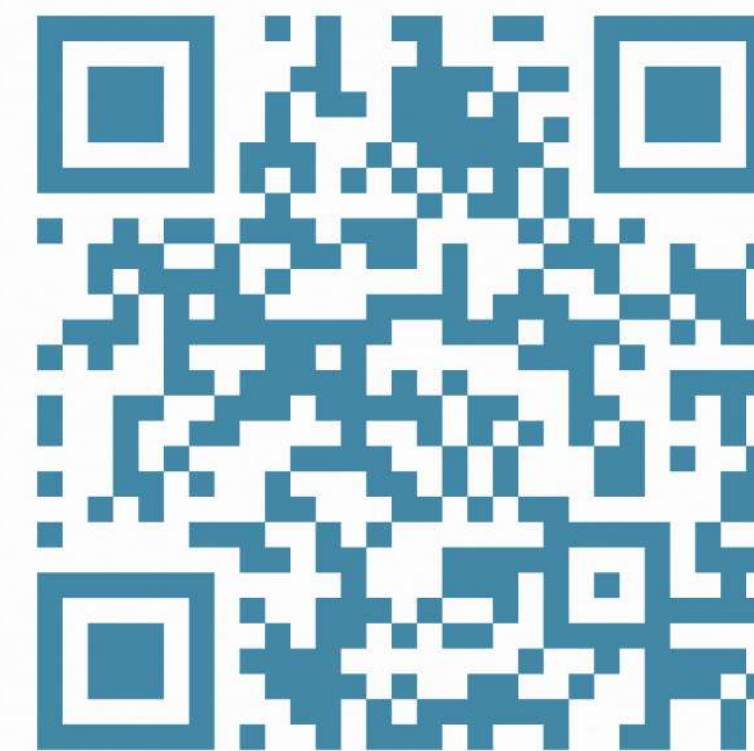
Fale comigo

matheus
alves PSICÓLOGO
CRP 04/82670

www.psimatheusalves.com.br

@psimatheusalves

(31) 9 9885-10133



Acesso ao material