

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDER COM ESCUTA ATIVA





# ÍNDICE

---



O que é a Escuta Ativa?



Benefícios da Escuta Ativa quando aplicada ao Atendimento ao Público



Técnicas de Escuta Ativa no Atendimento



## O QUE É A ESCUTA ATIVA?

---

## A Escuta Ativa é uma técnica de comunicação em que o ouvinte (recetor):

Demonstra interesse pelo assunto e evita qualquer tipo de julgamento sobre quem está a falar.

.....

Procura interpretar e compreender a mensagem que recebe.

.....

Demonstra um interesse genuíno para entender a realidade do outro, com o propósito de estabelecer uma relação e interpretação da informação sem equívocos.

.....



# BENEFÍCIOS DA ESCUTA ATIVA QUANDO APLICADA AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

---

## A Escuta Ativa promove benefícios mútuos:

Para quem está a falar,

.....  
por saber que está a ser ouvido e que a sua mensagem poderá ser melhor compreendida.

Para quem está a ouvir,

.....  
por não perder detalhes importantes e reunir o máximo de informação possível.

**A Escuta Ativa apresenta também vários benefícios:**

Gera mais confiança e credibilidade nos atos praticados e nas informações prestadas aos cidadãos.

Reforça a prestação de serviços com qualidade diferenciada dos demais.

Constrói relacionamentos mais sólidos com os cidadãos, envolvendo-os.



Torna a equipa mais eficiente e mais eficaz.

Desenvolve a empatia.

Minimiza os conflitos que possam estar presentes ou venham a surgir.

Otimiza o tempo e aumenta a produtividade.



# TÉCNICAS DE ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO

---

## Técnicas de Escuta Ativa no Atendimento

### 1. Mostrar interesse

- Abanar um pouco a cabeça, com um gesto de “concordância”, demonstrando que está a compreender;
- Sorrir e manter o contato visual direto;
- Evitar interrupções;
- Questionar o cidadão se pretende acrescentar mais alguma coisa sobre o assunto em análise.

### 2. Clarificar

- Reproduzir o que o cidadão disser, por outras palavras;
- Confirmar se está correto;
- Garantir que o cidadão também compreendeu o que foi dito e esclarecer tantas vezes quantas necessárias.

### 3. Parafrasear

- Repetir as ideias principais transmitidas pelo interlocutor, demonstrando que se compreendeu o que foi dito;
- Solicitar que o cidadão identifique os pontos principais do que foi exposto, para confirmação da sua compreensão.

### 4. Fazer Eco

- Demonstrar compreensão pelos sentimentos da pessoa com quem se está a falar;
- Promover um tipo de comunicação ajustada ao interlocutor, para uma maior empatia e um ambiente integrador.

### 5. Resumir

- Efetuar pequenos pontos de situação ou resumos, ao longo do atendimento, para garantia da passagem e compreensão de todas as informações;
- Fazer, no final do atendimento, uma súmula de tudo o que foi transmitido.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

# ATENDER COM ESCUTA ATIVA

