



COMUNICAÇÃO HUMANIZADA

NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



**Tribunal Regional Eleitoral
do Paraná**

Apresentação

A Justiça Eleitoral tem por missão institucional a realização de eleições seguras e transparentes. Reflexamente, a qualidade de seus serviços pode ser medida pela satisfação das pessoas que buscam atendimento nos Fóruns Eleitorais, e nas Centrais de Atendimento, seja presencial ou de forma remota.

Constitui uma das atribuições da Corregedoria a orientação sobre o atendimento ao público nos cartórios eleitorais e nas centrais de atendimento ao eleitor, primando-se pela observação de linguagem não discriminatória e acessível à pessoa que está sendo atendida.

Por isso, é de grande relevância a elaboração de uma cartilha que trata sobre a comunicação humanizada no atendimento ao público, porque além de ser estratégica para o fortalecimento da imagem e credibilidade da instituição, reforça a preocupação institucional com o bem-estar das pessoas.

Dessa forma, propiciar ao público interno da instituição capacitação sobre comunicação humanizada no atendimento ao público, representa a inovação na cultura organizacional de responsabilização coletiva pela qualidade do trabalho entregue à sociedade, e ao bem-estar no ambiente de trabalho.

Instituições públicas que investem no bem-estar humano de seu público interno e externo, constroem ambientes de trabalho saudáveis, promovendo maior satisfação, propósito e motivação entre as pessoas. Organizações que investem no bem-estar das pessoas já avançaram para o futuro.

Ouvir o que não foi dito, pensar o que ainda ninguém viu, e apresentar o óbvio muitas vezes esquecido, pode ser a grande inovação nas organizações públicas. Como dizia Leonardo Da Vinci, “a simplicidade é o último grau da sofisticação”.

Cidadania também significa atenção à dignidade de todas as pessoas por meio de uma comunicação humanizada, assertiva e eficaz.

Desembargador Luiz Osório Moraes Panza
Corregedor Regional Eleitoral do Paraná

Curitiba, março de 2024

Sumário

Apresentação	3
1. Conceito de Comunicação Humanizada	6
2. Conceito de Empatia	8
3. Comunicação Verbal e a Linguagem Simples	10
4. O Atendimento ao Público pelo Olhar de quem está fora da Organização	10
5. A Comunicação Corporal no Atendimento ao Público	12
6. Acessibilidade na Comunicação ou Acessibilidade Atitudinal	14
7. É Preciso Falar sobre Capacitismo	19
8. Hora do Treino	21
9. Vamos Rever nossa Comunicação	22
10. Recapitulando	25
11. Termos que Você Precisa Conhecer	26
12. Um Atendimento Humanizado na Prática	29
13. Sempre Podemos Aprender	30
14. É Possível ir Além	31
Legislação	32
Bibliografia	33

1. Conceito de Comunicação Humanizada



As pessoas podem não lembrar exatamente o que você fez, ou o que você disse, mas elas sempre lembrarão como você as fez sentir.

Maya Angelou, escritora e ativista pelos direitos das pessoas negras.

A comunicação humanizada é aquela que respeita a dignidade e o bem-estar das pessoas. Deve-se ter em mente a empatia, a inclusão, a não discriminação, a gentileza, o bom senso e o uso da linguagem simples. A comunicação é humanizada quando há respeito nas relações interpessoais e o entendimento de que as pessoas são diferentes em suas necessidades e expectativas. Na comunicação humanizada, o sorriso, a gentileza, a paciência, o diálogo e o bom humor funcionam como protagonistas de um atendimento de excelência.

No atendimento humanizado o foco é sempre a **PESSOA**.

5 Pilares para o atendimento humanizado

- **Respeito**
- **Escuta**
- **Diálogo**
- **Compreensão**
- **Bom senso**



DICAS PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO NA PRÁTICA:

1. Olhe nos olhos das pessoas enquanto conversa. Não mexa no celular ou converse com outras pessoas assuntos que não dizem respeito ao atendimento que você está realizando.
2. Cumprimente as pessoas com sorriso, bom humor, e, se possível, fale o nome da pessoa que você está atendendo. Cumprimentar as pessoas pelo nome gera maior conexão de acolhimento e bem-estar.
3. Tenha o autoconhecimento de que a pessoa que está sendo atendida por você é única em suas necessidades e que ela está em busca de sua ajuda e de uma solução.
4. Na dúvida sobre como agir em determinada situação, seja gentil. Exemplo: a mulher grávida, a pessoa idosa, a pessoa com deficiência, se estiver acompanhada de outra pessoa, pergunte se essa pessoa também necessita de algum atendimento. Surpreenda as pessoas por meio da gentileza.
5. O bom senso deve prevalecer nos relacionamentos entre as pessoas e também no atendimento ao público: na dúvida sobre como agir, tenha paciência e busque ajuda com o seu supervisor ou junto a um colega de trabalho.
6. Em alguns casos, a pessoa que busca atendimento pode estar alterada ou até mesmo pode agir com desrespeito. Nessa situação, deixe a pessoa terminar de falar e pergunte como você pode ajudá-la. Tenha sempre em mente que o problema não é com você, e que sua missão é encontrar uma solução e não apontar mais problemas. Jamais exalte-se. Se a situação fugir do controle, peça licença para se retirar, acalme-se, e se necessário, peça ajuda de um colega para ajudar na situação.

2. Conceito de Empatia



Do outro lado tem o lado do outro.

Autor desconhecido.

No dicionário, empatia é um substantivo feminino, que significa a capacidade de identificar-se com outra pessoa, de sentir o que ela sente, de querer o que ela quer. Para a psicologia, empatia é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. Para o Direito, empatia está relacionada à dignidade da pessoa humana, com respeito integral aos preceitos constitucionais.

MAS COMO DESENVOLVER A EMPATIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO?

A literatura de comunicação humanizada traz alguns exercícios para o desenvolvimento da empatia:

- 1. Tomada de perspectiva:** tenha a autoconsciência de diariamente ver o mundo através dos olhos do outro, abrindo mão das suas próprias visões e opiniões.
- 2. Não julgar:** abstinha-se de comentários que invalidam a experiência do outro ou o fazem se sentir errado, como “isso não é nada” ou “não sei por que você está tão chateado com isso”
- 3. Reconhecer emoções:** olhar para dentro de si e lembrar como é sentir a sensação que a outra pessoa está sentindo.
- 4. Comunicação:** ao invés de tentar ressaltar um lado positivo da situação, mostre que entende o que o outro está passando e valide o sentimento e a experiência dele. Frases recomendadas são: “sinto muito que você esteja sofrendo. Já passei por isso e é horrível”; ou “parece uma situação complicada, me conte mais sobre isso”. No dia a dia, empatia é olhar para outra pessoa tendo em mente que essa outra pessoa tem vontades, sentimentos e problemas próprios. É ter um olhar humano sobre a pessoa, sobre suas vontades e necessidades. É ser simplesmente uma pessoa conversando com outra pessoa, sem preconceito ou julgamento.

É BOM SABER: TAMBÉM É POSSÍVEL COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NO ATENDIMENTO DIGITAL OU À DISTÂNCIA.

A comunicação humanizada quer reverter a fria robotização no atendimento ao público. É possível combinar a humanização com as tecnologias disponíveis, desde que supridas as necessidades das pessoas e da instituição. Seja no chat, e-mail, nas redes sociais ou até mesmo no telefone, o atendimento digital pode se aproximar de quem está do outro lado.

MAS COMO?

- Ao responder e-mail, chat ou telefone, chame a pessoa pelo nome.
- Coloque emoção positiva no seu tom de voz. Acredite: a pessoa do outro lado sabe se você está de mau humor só pelo tom da sua voz. Mesmo que você esteja em um dia difícil, converse de forma acolhedora, usando sempre da empatia, conforme exercícios que aprendemos no item anterior.
- Use palavras fáceis de entender. Dê exemplos se necessário.
- Caso você não tenha a solução para o problema da pessoa, indique meios para que ela possa resolver as suas questões. Ex. forneça o contato de outra unidade responsável em vez de apenas falar que o problema deve ser buscado em outro lugar; ou se for da sua unidade e não souber a resposta, diga que vai confirmar a informação e que retornará o mais breve possível com a solução.
- Se for um atendimento por e-mail ou chat, comece a conversa cumprimentando a pessoa pelo nome. Isso faz toda a diferença no atendimento.
- No final de um atendimento por telefone, e-mail ou chat, termine a conversa também de maneira amistosa. Coloque-se à disposição para um novo atendimento caso necessário.
- Não esqueça: você pode ser a única ajuda que a pessoa pode ter naquele dia.

3. Comunicação e a Linguagem Simples



**Comunicação não é o que você fala,
mas sim o que o outro entende.**

David Ogilvy.

A comunicação verbal no atendimento ao público precisa ser clara, objetiva e simples. Importante lembrar que aquilo que é simples para você pode não ser para a outra pessoa. Por isso, certifique-se de que você está sendo compreendido, compreendida. Ao conversar finalize com a pergunta: tem alguma dúvida sobre o que conversamos? Posso ajudar em mais alguma coisa?

A comunicação simples requer três regras:
clareza,
clareza,
clareza.

4. O Atendimento ao Público pelo Olhar de quem está fora da Organização



Não é porque é formal que tem que ser chato.

Martha Terenzzo

O atendimento ao público com qualidade e excelência vai muito além de responder perguntas e solucionar problemas das pessoas. Trata-se de se conseguir criar uma conexão genuína entre pessoas e instituição. Em outras palavras, podemos dizer que o atendimento ao público, presencial ou virtual, é a sala de visitas da organização.

As empresas privadas lidam com clientes e buscam a fidelização deles para a sua marca. A organização pública, tal qual a empresa privada, deve ter esse cuidado de tratar com excelência todas as pessoas que buscam seus serviços, formando assim pessoas também fiéis à marca daquela organização, gerando dessa forma mais confiança e credibilidade junto ao seu público.

Dessa forma, a pessoa que teve uma experiência positiva quando buscou o atendimento, também vai defender essa instituição quando por exemplo, essa for alvo de desinformação, de **fake news** ou outras críticas. Perceba que o atendimento humanizado tem o poder de gerar uma poderosa conexão e um valioso vínculo entre sociedade e instituição.



Há uma pergunta que você pode fazer internamente a si mesmo, que pode ajudar a manter o foco na pessoa e no atendimento humanizado:

Como posso por meio do meu trabalho salvar alguém hoje?

EXEMPLOS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO

PRESENCIAL

- Boa tarde, eu me chamo Maria, como posso ajudar?

TELEFONE

- Olá! Eu me chamo Maria, com quem eu falo? Senhor João poderia me passar o número de seu telefone para eu retornar caso a ligação caia?

AO ENCERRAR UMA CONVERSA

Posso ajudar em mais alguma questão dona Maria?

LIDANDO COM PESSOAS NERVOVAS

- Ouça a pessoa sem interromper. Valide o sentimento do outro. Por exemplo: Nossa deve ter sido muito difícil passar por essa situação. Ou ainda: quero muito entender o que está acontecendo senhor João. Pode me explicar em detalhes essa situação?
- Agradeço muito a sua sugestão e vou repassar à minha chefia. Senhor João, posso ajudar em mais alguma coisa? O senhor aceita um copo de água? (dica: a pessoa quando está nervosa

tende a discutir mais ainda, e quando você mostra uma atitude de gentileza, a pessoa retoma a consciência da comunicação, pondo fim ao que poderia ser uma grande crise no atendimento).

QUANDO O SISTEMA CAI OU ESTÁ LENTO

- Explique para a pessoa o que está acontecendo. Manter a pessoa informada é uma forma de respeito e meio efetivo de gerar confiança durante o atendimento.
- Dona Maria o atendimento hoje está mais lento do que o normal porque há muitas pessoas sendo atendidas ao mesmo tempo.
- A senhora aceita um copo de água?

QUANDO VOCÊ TEM DÚVIDA SOBRE COMO CHAMAR A PESSOA

ATENÇÃO

Não confunda nome social com apelido. Nome social é a designação pela qual a pessoa trans, travesti ou não binária se identifica e é socialmente reconhecida (Decreto Presidencial n. 727/2016). Nesses casos, faça a pergunta de forma direta sem receio:

- Como você prefere que eu lhe chame?



A DICA DE OURO NA COMUNICAÇÃO HUMANIZADA

FOCO NA PESSOA.

Demonstre respeito pela pessoa que está sendo atendida e, na dúvida, sempre pergunte em vez de imaginar como a pessoa gostaria de ser tratada.

5. A Comunicação Corporal no Atendimento ao Público



*É necessário sair da ilha para ver a ilha.
Não nos vemos se não saímos de nós.*

José Saramago

O nosso corpo fala muito antes de abrirmos a boca. A forma de olhar para uma pessoa já nos diz se somos receptivos ou discriminatórios. Nossos gestos e expressões faciais representam o nosso primeiro contato com a pessoa.



- **SEMPRE QUE PUDER, SORRIA.** O sorriso é o principal requisito de conexão e tem o poder de gerar bem-estar entre as pessoas. É como se fosse um cartaz de boas-vindas.
- **OLHE NOS OLHOS** das pessoas enquanto conversa. Tente não olhar as pessoas de baixo para cima, isso causa uma má primeira impressão e muitas pessoas podem ficar ofendidas.
- **OMBROS ERETOS** durante o atendimento; não apoie as mãos na cabeça ou no queixo como se estivesse cansado ou com sono e não cruze os braços, porque essas ações transmitem a sensação de descaso ou falta de interesse.
- **CONSCIÊNCIA DE SUA EXPRESSÃO FACIAL:** Enquanto a pessoa fala não faça expressões que sinalizem negativa ao seu pedido como por exemplo, revirar os olhos, balançar a cabeça negativamente, erguer as sobrancelhas ou comprimir e puxar os lábios para baixo.

*É necessário sair da ilha para ver a ilha.
Não nos vemos se não saímos de nós.*

José Saramago

O nosso corpo fala muito antes de abrirmos a boca. A forma de olhar para uma pessoa já nos diz se somos receptivos ou discriminatórios. Nossos gestos e expressões faciais representam o nosso primeiro contato com a pessoa.

6. Acessibilidade na Comunicação ou Acessibilidade Atitudinal

“ Se tiver que escolher entre estar certo e ser gentil, escolha ser gentil.

Filme Extraordinário

Acessibilidade é o ato de tornar acessível, facilitar o acesso a lugar, produto ou serviço.

A acessibilidade atitudinal diz respeito às nossas atitudes e à forma como as pessoas são tratadas em sua individualidade. É a percepção do outro sem preconceitos, estígmas, estereótipos e discriminações

ETARISMO, AGEÍSMO OU IDADISMO

São termos usados para expressar a discriminação e o preconceito em razão da idade das pessoas. A Organização Mundial de Saúde (OMS) define idadismo como “estereótipo, preconceito e discriminação” com base na idade.

O termo etarismo foi desenvolvido em 1969 por Robert Butler, significando discriminação contra pessoas com base em estereótipos associados à idade. *Evite as expressões: senhor de idade, senhora de idade, melhor idade e terceira idade para se referir às pessoas com mais de 60 anos.*

PESSOA 60+

Use a expressão pessoa idosa para se referir aos que tem mais de 60 anos. O termo faz parte do **Estatuto do Idoso**, na **Lei n.10.741/2003**, com alteração pela **Lei n.14.423/2022**, que mudou o nome para **Estatuto da Pessoa Idosa**, que possui um caráter

não discriminatório quanto às questões de gênero, ressaltando a centralidade na pessoa e não em uma característica como a idade.

Não use os termos avó ou avô a não ser que esteja referindo-se ao vínculo familiar, nem a expressão sexagenário, se não estiver referindo-se a parâmetros cronológicos.

A regra é simples: respeito a todas as pessoas e jamais usar expressão com viés pejorativo, discriminatório ou preconceituoso.

QUEM NUNCA? É ETARISMO E VOCÊ NÃO SABIA

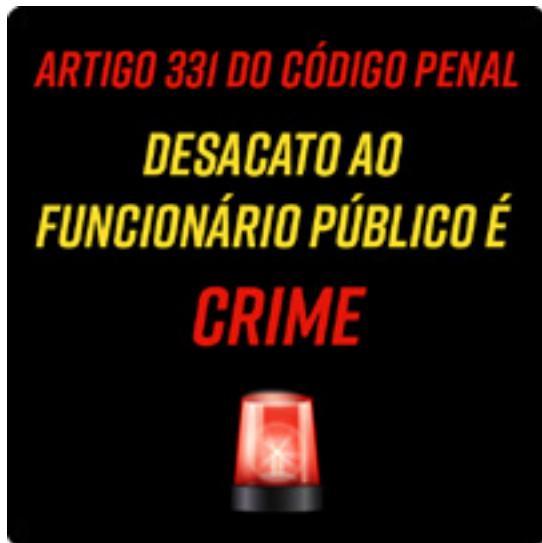
- Você deve ter sido muito bonito, muito bonita.
- Ele, ela, tem alma jovem.
- Nem parece a idade que tem.
- Como aquela pessoa está conservada.
- Você ainda tem muita energia. Nem parece que passou dos sessenta.
- Parece que o tempo não passou para você.
- Você parece mais jovem. Nem entrega a idade que tem.
- Desculpa perguntar a idade, mas quantos anos você tem?

REPENSE: ISSO É DA NOSSA CONTA?

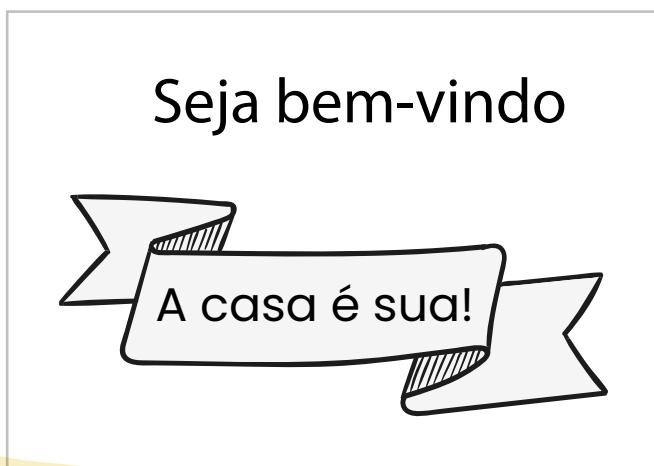
- Você não tem mais idade para usar roupas curtas.
- Ela poderia ser a mãe dele. Ele poderia ser o pai dela.
- Não casou ainda com essa idade?
- Cabelo longo não combina com mulheres desta idade.
- Que ridículo se vestir desse jeito, parece adolescente.
- Ele não entende dessas coisas, pois já está velho.

A COMUNICAÇÃO VISUAL IMPORTA

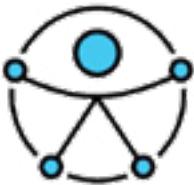
OBSERVE A PLACA ABAIXO. QUAL SENSAÇÃO ELA TRANSMITE PARA VOCÊ?



E AGORA QUAL SENSAÇÃO AO LER A PLACA ABAIXO?



SÍMBOLO DA ONU PARA ACESSIBILIDADE



Representa uma figura simétrica conectada por quatro pontos a um círculo, indicando a harmonia entre o ser humano e a sociedade. Os braços abertos simbolizam a inclusão de pessoas com todas as habilidades em todos os lugares.

É PRECISO DAR VISIBILIDADE PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS OCULTAS

CORDÃO DE GIRASSOL



O cordão de girassol é um símbolo internacionalmente conhecido para identificar as pessoas com deficiências ocultas.

Pessoa com deficiência oculta é aquela com alguma condição física, mental ou neurológica que não é visível, que não é percebida de imediato e que por isso pode ser o maior desafio do atendimento ao público.

A Lei n. 14.624/2023, alterou o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n.13.146/2015), para instituir o uso nacional da fita com desenhos de girassóis como símbolo das pessoas com deficiências ocultas, aquelas que não podem ser percebidas ou identificadas de maneira imediata, como *surdez, autismo, diabetes, asma, limitações intelectuais, deficiências cognitivas*, entre outras. O uso do cordão é opcional e não substitui a apresentação de documento comprobatório da deficiência.

CORDÃO DE QUEBRA-CABEÇA



O cordão de quebra-cabeça é um símbolo internacionalmente conhecido do autismo.

FIQUE ATENTO: o correto é falar Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA), termo usado pela Lei n. 12.764/2012, ou PESSOA COM AUTISMO.

NÃO FALE pessoa autista, por se tratar de uma condição e não uma enfermidade.



No atendimento ao público, a nossa missão é atender com qualidade usando a comunicação humanizada como aliada. Por isso, o bom senso sempre deve prevalecer para evitar tumulto e mal entendidos. Todas as vezes que precisar, busque auxílio do supervisor, da supervisora para resolver a questão com respeito e cordialidade.

7. É Preciso Falar sobre Capacitismo

Capacitismo é qualquer tipo de discriminação, preconceito e tratamento desigual dado a uma pessoa com deficiência, baseado na crença de que a pessoa com deficiência não consegue realizar as tarefas do dia a dia.

O Decreto n. 11.793/2023, que instituiu o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, conceitua capacitismo como qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou o efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, pelas pessoas com deficiência, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil, ou qualquer outro.

SITUAÇÕES EM QUE SOMOS PRECONCEITUOSOS E NÃO PERCEBEMOS

- Imaginar que a pessoa com deficiência é guerreira: Nossa! Que pessoa forte e guerreira.
- Infantilizar a pessoa com deficiência: como ele é lindinho.
- É ótima aluna e nem parece que é autista
- Questionar ou duvidar que uma pessoa com deficiência trabalha: Você trabalha? Nossa, parabéns!
- Auxiliar uma pessoa com deficiência sem que ela solicite, ou sem antes perguntar se precisa de ajuda, por acreditar que ela seja limitada e incapaz de realizar algo sozinha.
- Fazer perguntas para o (a) acompanhante da pessoa com deficiência, mesmo quando esta possui totais condições de responder.
- Tratar uma pessoa com deficiência como exemplo de coragem e superação pelo simples fato de ela executar tarefas corriqueiras.

VAMOS REFLETIR? FRASES CAPACITISTAS

- Essa pessoa é um exemplo de superação. Deficiências não precisam ser superadas e sim, respeitadas.
- Que bom que, apesar de tudo, você está sempre feliz!
- Você é uma pessoa especial.
- Você é um anjo por estar passando por isso!
- Você tem um filho especial porque você é especial!
- Tem deficiência mas até que é uma pessoa bem ativa.
- Nem parece que você tem deficiência.
- Ele nem tem cara de autista.
- Seu problema não tem cura?
- Achei que você era normal.
- A gente só recebe o fardo que consegue carregar.

8. Hora do Treino

EXPRESSÕES QUE DEVEM SER SUBSTITUÍDAS

SUBSTITUA ISSO	POR ISSO
Portador de Deficiência e Portador de Necessidades Especiais	Pessoa com deficiência
Deficiente físico	Pessoa com deficiência. Em 2004 houve atualização do termo pela OMS, em que foi excluída a necessidade de especificar o tipo de deficiência, se leve, moderada ou grave
Mãe/pai especial	Mãe/pai de criança/pessoa com deficiência
Adolescente/adulto normal	Adolescente/adulto sem deficiência.
PcD: não é correto abreviar o nome quando se refere a uma pessoa específica	Pessoa com deficiência. Mas se necessário abreviar para placas de sinalização por exemplo, a forma correta da escrita é PcD (a letra c em minúsculo)
Aleijado, incapacitado ou defeituoso	Pessoa com deficiência
Pessoa normal	Pessoa sem deficiência
Deficiente mental	Pessoa com deficiência Intelectual
Cadeirante	Pessoa em cadeira de rodas, pessoa que usa cadeira de rodas, ou pessoa em cadeira motorizada
Pessoa epiléptica	Pessoa com epilepsia
Criança/pessoa excepcional	Criança/pessoa com deficiência intelectual

9. Vamos rever nossa comunicação?

SUBSTITUA ISSO	POR ISSO
“Fingir demência”	Fingir-se desentendido
“Dar uma de João sem braço”	Não ter braço é uma condição física e não comportamental, Substitua por pessoa preguiçosa
“Dar uma mancada”	Algumas pessoas mancam mesmo enquanto estão caminhando e por isso não deve ser sinônimo de errar.,Diga que a pessoa cometeu uma gafe, que a pessoa errou
“Você está cego, cega/surdo, surda?”	Você não viu? Você não ouviu?
“Você está mal das pernas”	Você está com problemas, ou está em crise
“Não temos braço para fazer tudo isso”	Não tenho pessoal para fazer isso
“Estou cego de raiva, estou cega de raiva”	Estou muito nervoso, eu estou muito nervosa
“Mais perdido que cego em tiroteio, mais perdida que cega em tiroteio”	Estou muito confuso, estou muita confusa
“Retardado, retardada”	Aqui não tem substituição. Essa expressão é utilizada quando alguém comete um erro. Mas há um preconceito enorme com essa palavra porque é usada para se referir a pessoa com deficiência intelectual



VOCÊ SABIA?

- BENGALA BRANCA: pessoa cega.
- BENGALA VERDE: pessoa com baixa visão.
- BENGALA VERMELHA E BRANCA: pessoa cega e surda.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

A **Lei n. 10.048/2000**, alterada pela **Lei n. 14.626/2023**, estabelece o atendimento preferencial para as pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue.

NOVIDADE NA LEI

As pessoas doadoras de sangue, as pessoas com transtorno do espectro autista e as pessoas que estiverem acompanhando qualquer pessoa dentro do rol estabelecido pela lei para atendimento preferencial, também terão atendimento preferencial.

O QUE DIZ A LEI

Lei n. 14.624/2023

É instituído o uso do cordão de fita com desenhos de girassóis para a identificação de pessoas com deficiências ocultas.

Lei n. 13.146/2015

Conhecido como Estatuto da Pessoa com Deficiência, considera pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Lei n. 10.048/2000

Trata sobre a prioridade de atendimento às pessoas, a saber:

As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. ([“Caput” do artigo com redação dada pela Lei nº 14.626, de 19/7/2023](#))

§ 1º Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no caput serão atendidos juntos e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.364, de 1º/6/2022, transformado em § 1º pela Lei nº 14.626, de 19/7/2023](#))

§ 2º Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário após todos os demais beneficiados no rol constante do caput deste artigo, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias. ([Parágrafo acrescido pela Lei nº 14.626, de 19/7/2023](#))

§ 3º O atendimento prioritário poderá ser realizado mediante discriminação de postos, caixas, guichês, linhas ou atendentes específicos para esse fim. ([Parágrafo acrescido pela Lei nº 14.626, de 19/7/2023](#))

§ 4º Caso não haja postos, caixas, guichês, linhas ou atendentes específicos para a realização do atendimento prioritário, as pessoas referidas no caput deste artigo deverão ser atendidas imediatamente após a conclusão do atendimento que estiver em andamento, antes de quaisquer outras pessoas. (Parágrafo acrescido pela Lei nº 14.626, de 19/7/2023).



VOCÊ SABIA?

DE OLHO NA NORMA: PRECONCEITO É CRIME

O art. 88 da Lei Brasileira de inclusão (13.146/2015) dispõe que quem praticar, induzir ou incitar discriminação contra as pessoas com deficiência está sujeita a uma condenação de 1 a 3 anos, além de multa.

10. Recapitulando

Todas as grandes coisas são simples.
Winston Churchill

- No atendimento ao público humanizado, o foco é na PESSOA.
- **CHAME** a pessoa pelo nome sempre que possível.
- **OLHE** nos olhos da pessoa enquanto conversa. Deixe seu celular de lado durante o atendimento.
- **CUIDADO** com sua comunicação corporal, com expressões faciais negativas, que são percebidas pelas pessoas.
- **O SORRISO** é uma forma silenciosa de comunicação humanizada. Use sem moderação.
- **FALE** pessoa com deficiência intelectual. **NÃO FALE** deficiente mental.
- **FALE** pessoa com deficiência ao se referir a uma pessoa. **NÃO FALE** PCD, pessoa com necessidades especiais ou portadora de deficiência.
- A sigla PNE foi substituída pela sigla PCD em 2015.
- **FALE** pessoa com deficiência visual ou pessoa cega. **NÃO FALE** ceguinho.

- **FALE** pessoa em cadeira motorizada, ou pessoa em cadeira de rodas. **NÃO FALE** cadeirante.
- **FALE** orientação sexual. **NÃO FALE** opção sexual.
- **SE NÃO SOUBER COMO AGIR**, pergunte para a pessoa como ela gostaria de ser chamada.
- **FALE DIRETAMENTE** com a pessoa que está sendo atendida e não para o seu acompanhante, quando o assunto disser respeito a ela.
- **SE ERRAR**, peça desculpas. O que ofende as pessoas é supor o que elas querem.
- **NA DÚVIDA**, seja gentil.

11. Termos que Você Precisa Conhecer

- **NOME SOCIAL:** O nome social é aquele escolhido por travestis e transexuais de acordo com o gênero com que se identificam, independentemente do nome que consta no registro de nascimento.
- **ORIENTAÇÃO SEXUAL:** Refere-se à capacidade de cada pessoa de ter uma profunda atração emocional, afetiva ou sexual por indivíduos de gênero diferente, do mesmo gênero ou de mais de um gênero, assim como ter relações íntimas e sexuais com essas pessoas.
- **ASSEXUAL:** Pessoa que não sente atração sexual, de forma total ou parcial.
- **BISSEXUAL:** Pessoa que sente atração afetivo-sexual por mais de um gênero.
- **GAY:** Homem que sente atração afetivo-sexual por pessoas do mesmo gênero, independentemente da identidade de gênero (cis ou trans).
- **HETEROSEXUAL:** Pessoa que somente se atrai por outras de gênero diferente.

- **HOMOSSEXUAL:** Pessoa que somente se atrai por outras do mesmo gênero.
- **PANSEXUAL:** Pessoa que se atrai por outra independentemente do gênero.
- **LÉSBICA:** Mulher que sente atração afetivo-sexual por pessoas do mesmo gênero, independentemente da identidade de gênero (cis ou trans).
- **INTERSEXUAL:** Pessoa nascidas com características sexuais que não se encaixam nas concepções binárias de sexo.
- **IDENTIDADE DE GÊNERO:** Gênero autodeterminado por uma pessoa a partir de suas próprias referências, independentemente do sexo designado ao nascimento. Independente de características físicas e da orientação sexual.
- **AGÊNERO:** Pessoa que não se identifica ou não se sente pertencente a nenhum gênero.
- **CISGÊNERO:** Pessoa que se reconhece com o gênero designado ao nascimento.
- **DRAG QUEEN/DRAG KING/TRASNFORMISTA:** Pessoas que fazem uso da masculinidade/feminilidade estereotipada e exacerbada para fins artísticos. A inversão de gênero ou o uso de outras expressões de gênero são vivenciadas como parte do espetáculo artístico e não como parte de sua identidade.
- **TRANSEXUAL/TRANSGÊNERO/TRANS:** Pessoa que não se identifica com o gênero designado ao nascer.
- **MULHER TRANS:** Pessoa que foi designada do gênero masculino no nascimento e se identifica com o gênero feminino, tendo ou não realizado cirurgia de redesignação.
- **HOMEM TRANS:** Pessoa que foi designada do gênero feminino no nascimento e se identifica com o gênero masculino, tendo ou não realizado cirurgia de redesignação.
- **TRAVESTI:** Identidade referente a pessoas que se identificam como transgêneras, mas que não encontram, necessariamente, pertencimento nas identidades binárias (homem ou mulher), de acordo com a interpretação predominante. Expressam-se como pertencentes ao gênero feminino, mas nem sempre reivindicam

a identidade “mulher”, podendo ou não se reconhecerem dessa forma. Portanto, utilizam-se pronomes femininos: “a”/“ela”/“dela”, a não ser que a pessoa reivindique outro tratamento. Usado principalmente na América Latina.

- **QUEER:** Para as pessoas que se identificam como queer, os termos lésbica, gay, e bissexual são percebidos como rótulos que restringem a amplitude e a vivência da sexualidade.
- **NÃO-BINÁRIA:** Pessoa que possui uma identidade de gênero que não se restringe à definição de homem e mulher.
- **TRANSMASCULINO:** Pessoa trans identificada com as masculinidades que não necessariamente se identifica como homem trans.
- **CIRURGIA DE REDESIGNAÇÃO SEXUAL OU DE TRANSGENITALIZAÇÃO:** Procedimento(s) cirúrgico(s) que altera(m) o órgão genital da pessoa para criar uma neovagina (“nova vagina”) ou neofalo (“novo falo”). É importante não tratar como “cirurgia de mudança de sexo” ou de “readequação sexual” e não dar ênfase excessiva a esse aspecto da vida de pessoas trans (que podem ou não ter feito/sentir necessidade ou interesse em fazer esse tipo de procedimento).
- **PARADA GAY:** O correto é **PARADA DO ORGULHO LGBTQIAPN** ou **PARADA DA DIVERSIDADE**, porque o movimento ao longo dos anos busca dar visibilidade para incluir pessoas das mais diversas orientações sexuais e identidade de gênero (fonte:diversifica.ufsc.br)
- **SÍMBOLO +:** O símbolo de adição no final da sigla é para que todos compreendam que a diversidade de gênero e sexualidade pode mudar a qualquer tempo porque os estudos sobre gênero e sexualidade evoluem com a ciência.

Fontes: Protocolos para atuação e julgamento na justiça do trabalho

- https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/lgbt/campanhas-lgbtqia/lgbtqia-cidadania/publicacoes/cardeno_lgbtqia-cidadania_volt1_-promocao-e-defesa-dos-direitos-das-pessoas-lgbtqia.pdf
- https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Protocolo_Saude_de_Transsexuais_e_Travestis_SMS_Sao_Paulo_3_de_Julho_2020.pdf

- <https://www.csjt.jus.br/documents/955023/0Protocolos+de+Atua%C3%A7%C3%A3o+e+Julgamento+da+Justi%C3%A7a+do+Trabalho+%281%29.pdf/3a7256a6-2c97-22d7-a74e-bf607baaf22ce?t=172410005707>
- <https://www.defensoria.rs.def.br/upload/arquivos/201906/28134614-glossario-da-diversidade.pdf>
- <https://www.terra.com.br/amp/story/nos/homem-trans-e-pessoas-transmasculinas-entenda-a-diferenca,7e48a227202d3b71a513ac79ff7647dfnk4meebw.html>

12. Um Atendimento Humanizado na Prática



VOCÊ SABIA?

QUEM SÃO AS PESSOAS INDÍGENAS?

Para designar o indivíduo, use o termo indígena. Não use o termo índio. Indígena significa “originário, aquele que está ali antes dos outros” e valoriza a diversidade de cada povo. Para se referir ao dia 19 de abril, use Dia dos Povos Indígenas. **Não use Dia do Índio.**

ALDEIA INDÍGENA

Recomenda-se o uso dos termos aldeia, terra ou território indígena, em vez de tribo.

COMUNIDADES QUILOMBOLAS

Na atualidade, quilombolas são pessoas que vivem em comunidades remanescentes de quilombos, e tem identificação histórica com os costumes e território.

O quilombo segundo o INCRA (Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária), era toda a habitação de negros fugidos, com mais de cinco pessoas, em região despovoada.

13. Sempre Podemos Aprender

04 de janeiro	Dia Mundial do Braille
29 de janeiro	Dia da Visibilidade Travesti e Transexual
29 de fevereiro	Dia Mundial das Doenças Raras
21 de março	Dia Mundial da Síndrome de Down
02 de abril	Dia Mundial de Conscientização Sobre o Autismo
07 de abril	Dia Mundial da Saúde
24 de abril	Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais
28 de junho	Dia do Orgulho LGBTQIAPN+
21 de setembro	Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência
26 de setembro	Dia Nacional da Pessoa Surda
01 de outubro	Dia Nacional da Pessoa Idosa
25 de outubro	Dia Nacional de Combate ao Preconceito Contra as Pessoas com Nanismo
03 de dezembro	Dia Internacional das Pessoas com Deficiência
05 de dezembro	Dia Nacional da Acessibilidade
10 de dezembro	Dia Internacional da Declaração dos Direitos Humanos
10 de dezembro	Dia da Inclusão Social
13 de dezembro	Dia da Pessoa Cega

14. É possível ir Além

FILMES, DOCUMENTÁRIOS E SÉRIES

- Uma Advogada Extraordinária (2022). Série. Tema envolvido: autismo.
- Coda (2021). Filme. Tema envolvido: inclusão, preconceito, surdez.
- Crip Camp: Revolução pela Inclusão (2020). Documentário. Tema envolvido: Diversidade, equidade e inclusão, pessoas com deficiência.
- Extraordinário (2017). Filme. Tema envolvido: preconceito, inclusão.
- Farol das Orcas (2016). Filme. Tema envolvido: autismo, empatia.
- Um Senhor Estagiário (2015). Filme. Tema envolvido: etarismo.
- Grace e Frankie (2015-2021). Série. Tema envolvido: etarismo, homossexualidade.
- Hoje Eu Quero Voltar Sozinho (2014). Filme. Temas envolvidos: deficiência visual, homossexualidade.
- Eu sou Divine (2013). Documentário. Temas envolvidos: LGBTQIAPN+, diversidade, inclusão.
- Cuerdas (2013). Curta. Tema envolvido: deficiência intelectual, inclusão.
- Colegas (2012). Filme. Tema envolvido: pessoas com Síndrome de Down
- Os Intocáveis (2011). Filme. Tema envolvido: etarismo e inclusão.
- Meu Nome é Rádio (2003). Filme baseado em história real. Tema envolvido: capacitismo, inclusão

- Janela da Alma (2001). Documentário. Tema envolvido: deficiência visual.
- Uma Lição de Amor (2001). Filme. Tema envolvido: acessibilidade, inclusão, capacitar.

Legislação

Essa Cartilha baseia-se no *Código de Normas da Corregedoria Regional Eleitoral do Paraná*, em especial os artigos 155 e seguintes, que referem-se ao atendimento ao público, e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ODS 4 Educação de Qualidade; ODS 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico; ODS 10 Redução das Desigualdades e ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes), do qual o TRE-PR é signatário. Além disso, a Constituição Federal de 1988 estabelece como princípios e objetivos fundamentais a dignidade da pessoa humana e a promoção do bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação; preceitos que vão ao encontro da aplicação da comunicação humanizada no atendimento ao público.

Ainda, a cartilha está respaldada nos seguintes normativos: Lei n. 13.146/2015, que instituiu a Inclusão da Pessoa com Deficiência; Recomendação n. 144/2023 do CNJ, que trata sobre a aplicação da Linguagem Simples nos Tribunais; Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples; Resolução TRE-PR n. 845/2019, que dispõe sobre o Programa de Integridade da Justiça Eleitoral; e no Plano de Gestão 2024-2025 do TRE-PR.

Bibliografia

- ALVAREZ, Ana. Falei Sem Pensar. São Paulo: Nacional. 2022
- BRUM, Debora. Comunicação Assertiva. São Paulo: Literare Books.2021
- CAMARGO, Paulo Sérgio de. Liderança e Linguagem Corporal. Rio de Janeiro: Summus. 2018
- COSTA, Daniel. Não Existe Gestão Sem Comunicação. São Paulo: Dublinense. 2014
- FURTADO, Carla. Feliciênciia. São Paulo: Almedina. 2022
- WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O Corpo Fala. Rio de Janeiro: Vozes. 2022
- KYRILLOS, Leny; JUNG, Milton. Comunicar Para Liderar. São Paulo: Contexto. 2015
- PEREZ, Andréa. Profissão Felicidade. São Paulo: Leader. 2023
- Cartilha de Linguagem Cidadã. TRE-PR. 2024
- Cartilha Acessibilidade Digital. TRE-PR.2023
- Cartilha contra o Capacitismo. Escola de Governo e Gestão de Niterói.2024.
- Cartilha do Nome Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário.
- Cartilha Relações Humanas no Trabalho. SENAC. 2009.
- Cartilha Sobre Pessoas LGBTI no Sistema Penal - Resolução CNJ 348/2020.
- Cartilha Quem Nunca? Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. 2022.
- Guia ANS da Diversidade e Inclusão. 2023.

- Guia Para uma Comunicação Responsável Sobre a Pessoa Idosa. Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania. 2023.
- Manual de Comunicação. Grupo Dignidade. 2020.
- Manual de Comunicação do Senado Federal. 2020.
- Manual Quesito Cor/Raça e Etnia do Senado Federal.2023.

Expediente

Título: Cartilha de Comunicação Humanizada no Atendimento ao P blico.

Autoria: Corregedoria Regional Eleitoral-TREPR
Gest o 2024-2026

Diagrama o: Assist ncia de Comunica o Visual.

Essa obra pode ser consultada e seu conte do baixado em www.tre-pr.jus.br, aba institucional-corregedoria; e sua reprodu o total ou parcial ´e permitida com a cita o da fonte. ´E proibida a utiliz o do conte do para fins comerciais e proibida a altera o de seu conte do original.

CONTATO

cre@tre-pr.jus.br
crecad@tre-pr.jus.br
(41) 3330-8634 e 3330-8834

A comunica o humanizada transforma vidas, pessoas e organiza es

**“As palavras têm a leveza do vento
e a força da tempestade.**

Victor Hugo.

Projeto Corregedoria Orienta:
Comunicação Humanizada no Atendimento ao PÚBLICO



Tribunal Regional Eleitoral
do Paraná

2024

