

**RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A OFICINA DE HUMANIZAÇÃO: UMA  
REFLEXÃO SOBRE OS MODOS DE CUIDAR**

*Vanessa Ferry de Oliveira Soares*

*Sarah Lins de Barros Moreira*

*Camila de Melo Moura*

*Gracielle Torres Azevedo*

*Sergio Seiji Aragaki*

**Resumo:** O trabalho diário da equipe multiprofissional junto a pacientes internados no Hospital Universitário desperta e sensibiliza sobre a obrigação do atendimento humanizado, visto que é imprescindível enxergar além da patologia inerente ao indivíduo, a compreensão das condições psicológicas, sociais e familiares envolvidas no contexto, para realizar um atendimento pautado na integralidade, subjetividade e singularidade do sujeito. Por isso se faz necessário para a consolidação do SUS que os serviços de saúde implantem/ implementem o programa de educação continuada em saúde para os gestores e profissionais. Essa pesquisa tem como objetivo relatar a experiência da utilização de oficina sobre humanização da saúde, em um hospital universitário, com profissionais da equipe multidisciplinar. A metodologia utilizada neste trabalho é descritiva, reflexiva e analítica, tendo como característica observar, registrar, analisar e descrever fatos ou fenômenos. Nesse contexto, entende-se que oficinas de humanização propiciam espaços de incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar possibilita que os próprios profissionais modifiquem a realidade do serviço, a partir do sentido que os mesmos atribuem às suas práticas.

**Palavras-chave:** Humanização da assistência. Saúde do trabalhador. Educação.

**Abstract:** The daily work of the multiprofessional team with patients hospitalized at the University Hospital awakens and sensitizes the obligation of humanized care, since it is essential to see beyond the pathology inherent to the individual, the understanding of the psychological, social and family conditions involved in the context, to perform a service based on the integrality, subjectivity and singularity of the subject. Therefore, it is necessary for the consolidation of the SUS that health services implant / implement the program of continuing education in health for managers and professionals. This research aims to report the experience of the use of workshop on humanization of health, in a

university hospital, with professionals from the multidisciplinary team. The methodology used in this work is descriptive, reflective and analytical, having as a characteristic to observe, record, analyze and describe facts or phenomena. In this context, it is understood that humanization workshops provide spaces to include in order to stimulate the production of new ways of caring, allowing the professionals themselves to modify the reality of the service, from the sense they attribute to their practices.

**Keywords:** Humanization of care. Occupational health. Education.

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho diário junto a pacientes internados no Hospital Universitário desperta e sensibiliza sobre a obrigação do atendimento humanizado, visto que é imprescindível enxergar além da patologia inerente ao indivíduo, a compreensão das condições psicológicas, sociais e familiares envolvidas no contexto, a fim de que se possa realizar um atendimento pautado na integralidade, um dos pilares de sustentação do Sistema Único de Saúde-SUS.

É pensando neste SUS e em sua consolidação que se busca desenvolver opções de formação/qualificação em saúde que transponha o paradigma hegemônico tradicional, pautado na transmissão mecanicista, para uma abordagem que elicie a problematização das práticas e dos saberes. Entende-se por este viés, que discutir a prática profissional e promover atualizações para a assistência aos usuários do serviço ressalta a relevância da produção de conhecimentos advinda dos serviços, essencialmente sensibilizadora e pensada de forma criativa.

Assim, espaços para discussão das práticas e reflexões, como o de oficinas, sobre modos de atenção deslocam o olhar de uma produção de conhecimentos informativa para a construção coletiva de um novo arcabouço para práticas, dotado de integralidade e humanização, bem como considerando o usuário como sujeito ativo na ação terapêutica.

É nessa perspectiva que o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência da utilização de oficina sobre humanização da saúde, em um hospital universitário.

Especificamente, buscou-se demonstrar um exemplo de construção coletiva com profissionais de equipe multidisciplinar (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia e Terapia Ocupacional); como também discutir formas de proporcionar construções coletivas por meio de diálogos; e refletir sobre a escuta qualificada dentro dos cenários de prática do SUS.

Para tanto, coloca-se como questão-problema a seguinte pergunta: *Como se deu a abordagem de uma equipe multidisciplinar em uma oficina de humanização desenvolvida em um hospital de ensino e assistência?*

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A humanização na assistência, como política inclusiva e resolutiva, constitui forma de melhoria da gestão do cuidado e propõe inovações nas práticas gerenciais e de produção em saúde, enxergando além do modelo biomédico voltado ao processo saúde-doença, para além de seus componentes técnicos, tecnológicos e organizacionais, expandindo o olhar para o contexto ético, político, filosófico que reverbere num amplo sentido ético, solidário e humanizado do cuidado (MEDEIROS, 2016).

As oficinas representam espaços conversacionais e possibilitam momentos de colaboração e construção de conhecimento, em que os significados são construídos a partir da interação entre os integrantes do grupo, as reflexões sobre as ações realizadas nas práticas de trabalho e as ações produzidas nos processos sociais constituem um aspecto central (CARDOSO, 2017).

É necessário para uma efetiva humanização, o envolvimento dos gestores para torná-la um modelo de gestão e não apenas teoria, além disso, é essencial que as ações e práticas sejam fundadas nos pilares da informação, educação permanente e gestão participativa para que a humanização seja de fato, um processo transformador no contexto do SUS. (BRASIL, 2008)

Uma oficina de humanização representa um espaço norteador para motivar processos de mudanças e proporcionar o aprimoramento de práticas assistenciais voltadas a integralidade do cuidado, além de efetivar uma assistência que supere o processo saúde-doença e seja capaz de enxergar o indivíduo em seu contexto biológico, psicológico, social e espiritual (BRASIL, 2018).

Dessa forma, faz-se necessário proporcionar espaços de enfrentamentos criativos dos problemas na realidade do trabalho, como o espaço de oficinas de humanização do cuidado, para fomentar discussões acerca do processo de trabalho e reflexões sobre a integralidade do cuidado e uma assistência voltada às singularidades do indivíduo.

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo caracteriza-se como um relato de experiência de uma oficina de humanização realizada em um hospital universitário, com o intuito de sensibilizar e capacitar os profissionais da Unidade de Reabilitação acerca da humanização e promover reflexões sobre integralidade e singularidades do processo de trabalho.

A metodologia utilizada neste trabalho é descritiva, reflexiva e analítica, tendo como característica observar, registrar, analisar e descrever fatos ou fenômenos. (MATTOS; BLECHER, 2008). Este relato resulta de uma reflexão que integra construção teórica e prática, unindo ensino e serviço.

A oficina foi realizada em sala ampla com cadeiras móveis, agrupadas em rodas e pequenos círculos. Foram utilizados computadores, caixa de som e projetor audiovisual, além de cartolinas de três cores diferentes cortadas em tarjetas e cartolinas e pilotos para as práticas coletivas. Ao final foram distribuídos instrumentos de análise e monitoramento da oficina que serviram como base para este estudo.

#### **4 RELATO DE EXPERIÊNCIA E DISCUSSÕES**

Foi realizada uma oficina no Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA, no dia 11 de outubro de 2018, com duração média de seis horas, denominada “Oficina de Humanização: Uma reflexão sobre os modos de cuidar”. Participaram desta oficina 19 (dezenove) funcionários do referido hospital; servidores e empregados públicos.

Esses trabalhadores foram convidados pela coordenação do Núcleo de Reabilitação por meio de convite verbal e aplicativo de trocas de mensagens.

A Oficina teve como objetivo principal sensibilizar e capacitar os profissionais da Unidade de Reabilitação acerca da Política Nacional de Humanização (PNH) e da Diretriz EBSEH de Humanização, bem como promover uma reflexão sobre o tema por meio do diálogo, permeado por experiências nos cenários de prática.

Antes de iniciar a oficina foi realizado um café da manhã com os participantes, como uma forma de acolhimento, as facilitadoras distribuíram bombons em caixinhas coloridas, com uma mensagem aos participantes. Foram utilizadas três cores que posteriormente identificariam os grupos aos quais os participantes iriam pertencer nas demais atividades.

No primeiro momento foi explicado como ocorreria a oficina e solicitado que os participantes se organizassem em círculo. Foi distribuído tarjetas coloridas e solicitado aos participantes que escrevessem e colassem na cartolina, uma palavra que remetesse ao conceito de Humanização, completando a frase escrita em um cartaz no centro do círculo com a frase: “*Humanizar é...*”.

Um dos participantes realizou a leitura do cartaz e discutiram acerca do conceito de Humanização e expectativas para aquele momento.

Como instrumento metodológico disparador de discussão dialógica foi projetado um vídeo sobre empatia, com duração de cinco minutos e posteriormente foi feita uma reflexão com os participantes sobre a importância do tema.

Após o vídeo, foi apresentado a Política Nacional de Humanização-PNH e a Diretriz EBSEERH de Humanização. Após o vídeo, os participantes foram divididos em 3 grupos, de acordo com as cores das caixinhas com bombons entregues no acolhimento inicial da oficina.

A partir da questão norteadora: “*Humanização nas práticas dos profissionais do HUPAA*” foi proposto que os grupos discutissem sobre o tema.

O grupo 1 discutiu sobre os pontos positivos das práticas em humanização da assistência, o grupo 2 discutiu os pontos negativos e o grupo 3 discutiu sobre propostas e sugestões de um plano de ação para ser aplicado no hospital. Cada facilitadora mediou um dos grupos e ao término da atividade, todas as respostas foram coladas na parede, formando um quadro para compartilhamento. Para a atividade seguinte foi proposto que os grupos expusessem uma situação de acordo com suas experiências.

Para encerrar, foram feitas considerações sobre a importância da oficina enquanto um espaço de diálogo e discussão, além de agradecimentos e um encerramento com todos formando um grande círculo e falando uma palavra sobre o que estariam levando da oficina. Após o encerramento foi solicitado que os participantes respondessem um instrumento para avaliação da Oficina, disponibilizado pelo Núcleo de Educação Permanente – NEP.

Dessa forma, a oficina se traduziu como um espaço com potencial crítico de negociações de sentido, além de possibilitar a visibilidade de argumentos e posições, também permitiu deslocamentos, construções e contraste de versões sobre a realidade (SPINK et al. 2014).

No ambiente hospitalar, é preciso criar espaços que proporcionem reflexões sobre o processo de humanização e traduzam o significado da vida em seu contexto mais amplo, sendo multifatorial e envolvendo princípios éticos, culturais, econômicos, sociais e educacionais, que transcendem o processo saúde-doença e necessitam de uma integração entre conhecimento técnico-científico, responsabilidade, sensibilidade, ética e solidariedade para construção do processo de humanização do cuidado (BETTINELLI, 2003).

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nesse contexto, entende-se que oficinas de humanização propiciam espaços de incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar possibilita que os próprios profissionais modifiquem a realidade do serviço, a partir do sentido que os mesmos atribuem às suas práticas.

Dessa forma, as oficinas de humanização traduzem a necessidade de reorientação do modelo assistencial, com inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado, através de uma construção coletiva e compartilhada. As produções de novos modos de cuidado são essenciais para construção de práticas alinhadas à humanização, bem como melhoria de ambientes de trabalho e conseqüentemente, a melhoria do atendimento prestado à população.

## **REFERÊNCIAS**

BETTINELLI, L.A.; WASKIEVOCZ, J.; ERDMANN, A.L. Humanização do cuidado no ambiente hospitalar. *O Mundo da Saúde*. São Paulo, ano 27, v.27, n.2, abr./jun., 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. Diretriz EBSEERH de humanização: assistência humanizada para melhoria da qualidade em saúde. **Série “Diretrizes EBSEERH sobre humanização”**. Brasília, ed.1, 2018.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

CARDOSO, M.L.M. et al. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde nas Escolas de Saúde Pública: reflexões a partir da prática. **Ciência e Saúde Coletiva**, ano 22, v.5, p.1489-1500, 2017.

MATTOS, M.; ROSSETTO, A.; BLECHER, S. **Metodologia da Pesquisa em Educação Física** - 3ª Ed. 2008.

MEDEIROS, A.C. et al. Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva. **Rev Esc Enferm USP**, v.50, n.5, p.817-23.

SPINK, M.J.; MENEGON, V.M.; MEDRADO, B. Oficinas como estratégia de pesquisa: articulações teórico-metodológicas e aplicações ético políticas. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, n.1, p.32-43, 2014.