

# PROJETO DE HUMANIZAÇÃO EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE DISCENTES DE GESTÃO HOSPITALAR

HUMANIZATION PROJECT IN A UNIVERSITY HOSPITAL: EXPERIENCE REPORT OF  
HOSPITAL MANAGEMENT STUDENTS

PROYECTO DE HUMANIZACIÓN EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO: INFORME DE  
EXPERIENCIA DE ESTUDIANTES DE GESTIÓN HOSPITALARIA

---

TAYANA CABRAL FIGUEIREDO<sup>1</sup>, ANA CRISTINA DE MACEDO SANTOS<sup>2</sup>, ROSIRES  
MAGALI BEZERRA DE BARROS<sup>3</sup>, PÉTALA TUANI CANDIDO DE OLIVEIRA  
SALVADOR<sup>4</sup>, LANNUZYA VERÍSSIMO E OLIVEIRA<sup>5</sup>

## RESUMO

Este artigo objetiva relatar a experiência do projeto de extensão “Humanizarte UFRN: promovendo Humanização no Hospital Universitário Onofre Lopes”, desenvolvido entre os meses de abril a dezembro de 2019, por quatro docentes e 48 discentes do curso de Gestão Hospitalar da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. As atividades foram realizadas em quatro etapas: 1) Seleção dos colaboradores; 2) Treinamento dos colaboradores; 3) Realização das intervenções; e 4) Avaliação das intervenções. Conclui-se que as práticas de intervenção com ênfase na humanização, que utilizam estratégias lúdicas e artísticas, além de trazer benefícios para usuários e profissionais dos serviços de saúde contemplados, contribuem com a formação técnica e ética dos discentes envolvidos.

**Palavras-chave:** humanização. serviços de saúde. ensino. projeto de extensão.

## ABSTRACT

This is an experience report of the extension project "Humanizarte UFRN: promoting Humanization at the Onofre Lopes University Hospital", developed between April and December 2019, by four professors and 48 students of the Hospital Management course of the School of Health of the Federal University of Rio Grande do Norte. The activities were carried out in four stages: 1) Selection of participants; 2) Training of volunteers and monitors; 3) Carrying out the interventions; and 4) Evaluation of interventions. It is concluded that intervention practices with emphasis on humanization, which use playful and artistic strategies, in addition to bringing benefits to users and professionals of the health services contemplated, contribute to the technical and ethical training of the students involved.

**Keywords:** humanization; health services; teaching; extension design.

---

<sup>1</sup> Graduada em Gestão Hospitalar pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>2</sup> Graduada em Gestão Hospitalar pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>3</sup> Doutora em Saúde Coletiva. Docente da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>4</sup> Doutora em Enfermagem. Docente da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

<sup>5</sup> Graduanda na Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

## RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo relatar la experiencia del proyecto de extensión “Humanizarte UFRN: promoviendo la Humanización en el Hospital Universitario Onofre Lopes”, desarrollado entre abril y diciembre de 2019, por cuatro profesores y 48 alumnos del curso de Gestión Hospitalaria de la Escola de Saúde da Saúde Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Las actividades se realizaron en cuatro etapas: 1) Selección de colaboradores; 2) Capacitación de empleados; 3) Implementación de intervenciones; y 4) Evaluación de intervenciones. Se concluye que las prácticas de intervención con énfasis en la humanización, que utilizan estrategias lúdicas y artísticas, además de traer beneficios a los usuarios y profesionales de los servicios de salud contemplados, contribuyen a la formación técnica y ética de los estudiantes involucrados.

**Palabras clave:** humanización. servicios de salud. enseñando. proyecto de extensión.

## INTRODUÇÃO

A Humanização em saúde é fundamentada no respeito e valorização da pessoa humana e se constitui em um processo que visa à transformação da cultura institucional por meio da construção coletiva de compromissos éticos e de métodos para as ações de atenção à saúde e gestão dos serviços (RIOS, 2009; MONGIOVI et al., 2014). Nessa perspectiva, visa assegurar os direitos dos pacientes e usuários, garantir-lhes a integridade física e psíquica e combater a violência nas instituições de saúde (AZEREDO; SCHRAIBER, 2021).

No âmbito dos serviços de saúde, compreende-se a humanização como um espaço para permitir aos atores envolvidos nos processos de saúde trocas, protagonismo e resolutividade quanto às demandas, em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2003).

Com esta finalidade surge, em 2003, o então Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que posteriormente originou a Política Nacional de Humanização (PNH), a qual deve estar inserida de forma transversal em todas as políticas e programas do SUS (BRASIL, 2003).

Realça-se que a humanização extrapola ações isoladas, mas refere-se a um conjunto de princípios (transversalidade; indissociabilidade entre atenção e gestão; protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos) e diretrizes (acolhimento; gestão participativa e cogestão; ambiência; clínica ampliada e compartilhada; valorização do trabalhador; defesa dos direitos dos usuários) a fim de produzir mudanças nos modos de gerir e cuidar em saúde (BRASIL, 2003).

Nesse contexto, destaca-se a ambiência como a criação de espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, capazes de favorecer o encontro entre as pessoas. Pois compreende-se que os ambientes dos serviços de saúde possam permitir trocas potentes entre os profissionais da assistência, da gestão e usuários, capazes de potencializar a assistência à saúde (BITTENCOURT et al., 2021).

Ainda que de forma incipiente e pontual, algumas estratégias são utilizadas, em distintos cenários de saúde, com o propósito de consolidar os princípios e objetivos da PNH, a exemplo dos Médicos da Alegria, baseado no programa internacional Doutores da Alegria (TONETE; SANTOS; PARADA, 2008).

Acredita-se que quando um profissional de saúde entra em contato com projetos ancorados na PNH, há melhoria no acolhimento e comunicação com os demais profissionais de saúde, pacientes e seus acompanhantes. Além disso, destaca-se que experiências com este foco, durante a formação profissional, corroboram com a formação profissional- técnica/ética e estética- de qualidade (OLIVEIRA et al., 2017).

Nesse contexto, se insere o projeto de extensão “Humanizarte UFRN: promovendo Humanização no Hospital Universitário Onofre Lopes”. Este projeto surgiu com o propósito de, através de intervenções artísticas realizadas no âmbito hospitalar, promover um ambiente mais humanizado para profissionais, usuários e acompanhantes.

Acredita-se que compartilhar experiências e estratégias de humanização nos serviços de saúde podem subsidiar a replicação de tais experiências. Deste modo, justifica-se o estudo em tela, o qual tem por objetivo relatar a experiência da atuação de alunos de gestão hospitalar em um projeto de humanização desenvolvido em um hospital universitário.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um relato de experiência do projeto de extensão “Humanizarte UFRN: promovendo Humanização no Hospital Universitário Onofre Lopes”, desenvolvido entre os meses de abril a dezembro de 2019, por quatro docentes e 48 discentes do curso de Gestão Hospitalar da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Salienta-se que o período de execução das ações seguiu o calendário acadêmico da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) em 2019, com previsão de retorno das ações para o início de 2020. Porém, em virtude das mudanças no contexto sanitário pela pandemia de Covid-19, não foi possível, até o presente momento, a retomada das ações no contexto hospitalar.

A ideia deste projeto surgiu a partir do componente de Bioética na Gestão em Saúde, ofertado no primeiro semestre do curso de Gestão Hospitalar da Escola de Saúde da UFRN (ESUFRN), ministrado por uma das docentes colaboradoras deste projeto. Na ocasião, a partir de vivências e reflexões em sala de aula, quatro discentes da turma supracitada, que posteriormente se tornaram monitores deste projeto, viabilizaram a construção desta extensão, ao mobilizar os demais alunos e docentes do curso.

A formação da equipe de docentes se deu por meio de convites a quatro professores com experiência teórico-prática no ensino, pesquisa e /ou extensão na área da Humanização em Saúde.

Com relação aos discentes colaboradores do projeto, quatro eram monitores (responsáveis pelo delineamento do projeto, interlocução com os professores e serviços, bem como organização das ações) e 44 colaboradores, previamente selecionados e treinados pelos monitores. Ademais, todos estavam sob coordenação e supervisão dos professores envolvidos no projeto.

Ressalta-se que o projeto de extensão foi construído pelos discentes monitores, sob supervisão docente, a partir de estudos acerca da PNH, musicalização, teatro e gestão, e posteriormente submetido e aprovado junto à Pró-Reitoria de Extensão da UFRN.

A autorização para realização das ações nas instalações no Hospital Universitário Onofre Lopes (HUOL) ocorreu após reunião realizada entre a coordenadora do projeto, monitores e diretor clínico da instituição. Nesta ocasião foram realizadas as pactuações quanto aos horários, normas de biossegurança e demais regimentos do serviço e recebida a anuência para início das atividades. Posteriormente, a cópia do projeto foi entregue à direção do hospital para maiores esclarecimentos.

É válido destacar que a equipe executora do projeto cumpriu os preceitos éticos no tocante a preservação da imagem dos pacientes, bem como cumpriram criteriosamente as orientações de biossegurança, a saber: lavagem das mãos antes e depois de entrar no âmbito hospitalar; e não participação das ações quando estivessem com quaisquer manifestações clínicas que sinalizassem adoecimento.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **Seleção dos colaboradores**

O processo seletivo para colaboradores foi divulgado nas redes sociais da Escola de Saúde da UFRN, bem como na rede social do projeto, a saber: @humanizarteufrn. Os interessados responderam a um formulário eletrônico contendo questões sobre a disponibilidade de horário e habilidades para atuar no projeto. O resultado do processo seletivo foi publicado nas redes sociais supracitadas.

Dentro do período de vigência do projeto, 48 discentes participaram do projeto, os quais foram em sua maioria mulheres (44; 91,6%), entre 18 a 25 anos de idade (39; 81,3%) e que cursaram o primeiro período do curso (20; 41,6%).

Com relação aos motivos elencados como motivação para participação do projeto destacou-se o caráter de solidariedade a que se propõe, conforme disposto no quadro 1.

**Quadro 1-** Motivação para participação do projeto “Humanizarte UFRN: promovendo Humanização no Hospital Universitário Onofre Lopes”, Natal, RN, 2021.

Motivação para participação no projeto	Quantidade de respostas	Porcentagem
Por se tratar de um projeto de humanização, visando ajudar ao próximo	27	56,2 %
Para agregar conhecimentos e experiências	8	16,6 %
Pelo desejo de participar de um projeto de extensão	6	12,5 %
Não responderam	7	14,5 %
Total	48	100 %

Fonte: Arquivos dos autores.

### Treinamento dos colaboradores

Após a seleção, iniciou-se as oficinas de treinamento dos colaboradores e monitores, as quais ocorriam às quintas-feiras, com duração média de 1,5 horas. Antecedendo a realização das intervenções no ambiente hospitalar ocorreram seis oficinas preparatórias, as quais foram organizadas pelos monitores, por vezes com a participação de convidados externos em que foram abordados os seguintes temas: I- Humanização em Saúde; II- Noções de Biossegurança; III- Musicalização; IV- Expressão corporal; V- Canto; e VI- Expressão corporal e artística (Figura 1).

Sabe-se que as várias expressões artísticas são excelentes instrumentos de promoção à saúde, favorecem a socialização e diminuem barreiras entre grupos com diferenças etárias, socioeconômica, portanto, profissionais de saúde com habilidades artísticas podem utilizá-las no exercício profissional (WALD, 2015).

É válido salientar que, mesmo após a realização das oficinas preparatórias e início da realização das intervenções, os encontros semanais foram efetuados durante todo o desenvolvimento do projeto, em que o grupo ensaiava as intervenções (músicas e demais mediações artísticas) que seriam apresentadas.

**Figura 1-** Oficina de expressão corporal e artística.



Fonte: Arquivos dos autores.

### **Intervenções Realizadas**

Foram realizadas 12 intervenções no HUOL, as quais ocorriam aos sábados entre as 9:00 e 11:40 horas da manhã. O início e término das intervenções cumpriu as recomendações da gestão institucional, a fim de respeitar os horários das refeições e medicações dos pacientes e permitir a maior participação destes, bem como dos profissionais de saúde do serviço.

Em virtude do grande quantitativo de colaboradores no projeto, para cada intervenção era selecionado um grupo de 15 a 20 discentes, entre colaboradores e monitores, os quais participavam das intervenções subsequentes em forma de rodízio (Figura 2).

**Figura 2-** Registro de uma das intervenções realizadas no HUOL



Fonte: Arquivos dos autores.

Ressalta-se que para a realização das intervenções era necessário utilizar calçados fechados, calça jeans, camisa com a identificação do projeto e jaleco. Ademais, todos os adornos eram retirados em cumprimento às normas de biossegurança, estipuladas pela Norma Regulamentadora (NR) 32 (BRASIL, 2008).

Durante as intervenções os colaboradores do projeto ocupavam os corredores das enfermarias da instituição com apresentações de músicas e/ou peças de teatro. As músicas eram escolhidas levando em consideração a mensagem contida na letra e melodia (em respeito ao ambiente hospitalar. Todavia, era comum a ocorrência de pacientes e seus acompanhantes solicitarem músicas que estavam fora do nosso roteiro, pedidos esses que eram atendidos.

Sabe-se que a musicoterapia é uma ferramenta potente para evocar sentimentos, promover mudanças físicas e psicológicas positivas, favorecer a interação e socialização em distintos cenários (FERREIRA; VILELA, 2016; MEDEIROS et al., 2021), além de melhorar a autopercepção de saúde entre pessoas com quadro de adoecimento físico e/ou mental (FRANCO et al., 2021).

Os roteiros das peças de teatro apresentadas abordaram, de forma lúdica e atrativa, temas que emergiram das demandas dos pacientes ou em cumprimento a comemorações específicas, a exemplo do setembro amarelo. Semelhante a experiência de Soares, Silva e Silva (2011), o uso do teatro como estratégia pedagógica se mostrou eficaz para a aquisição de conhecimentos no âmbito da saúde, além de ser recurso de lazer e interação social.

É mister mencionar que durante as intervenções os profissionais de saúde, pacientes e seus acompanhantes relataram os benefícios da intervenção no tocante a “quebrar” a rotina hospitalar e animar o ambiente. Resultados semelhantes ao estudo desenvolvido por Batista et al. (2008) com idosos hospitalizados, em que foi identificado o benefício do uso da conversa, música e teatro para todos os atores envolvidos no ambiente hospitalar.

### **Avaliação das intervenções**

Ao final das intervenções os colaboradores avaliaram, por meio de roda de conversa, o êxito e/ou lacunas da intervenção, compartilhando suas percepções, o que subsidiava o planejamento das intervenções futuras.

Além disso, ao final dos semestres- 2019.1 e 2019.2- realizou-se encontros com todos os colaboradores e monitores, em que foram compartilhadas as opiniões e sugestões acerca do projeto (Figura 3).

Sabe-se que a avaliação, no contexto de quaisquer ações de saúde, favorece a participação e o debate de todos os atores envolvidos no processo, sendo fundamental para o diagnóstico e planejamento contínuo (HARTZ; 1997)

**Figura 3-** Encontro de avaliação do projeto



**Fonte:** Arquivos dos autores.

Acrescenta-se que, nesses encontros, os colaboradores mencionavam a relevância e aprendizado, profissional e pessoal, permeado pela participação no projeto. Seja pelo aprofundamento teórico-prático no tocante a PNH, seja pelo aprendizado acerca dos processos para organizar, desenvolver e avaliar as intervenções, mas sobretudo pela possibilidade de amadurecimento através do contato com os profissionais, pacientes e acompanhantes no serviço de saúde.

A experiência deste projeto de extensão foi apresentada pelos discentes na II Jornada Acadêmica de Gestão Hospitalar (pelo qual foi premiado em primeiro lugar na categoria relato de experiência) e no II Simpósio de Empreendedorismo da Gestão em Saúde.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se que as práticas de intervenção com ênfase na humanização, que utilizam estratégias lúdicas e artísticas, além de trazer benefícios para usuários e profissionais dos serviços de saúde contemplados, contribuem com a formação técnica e ética dos discentes envolvidos.

A escassez de registros quanto às etapas do projeto e o lapso temporal entre sua execução e a escrita deste relato são as limitações deste trabalho. Todavia, espera-se que este relato possa contribuir com a continuação deste projeto posterior a pandemia e retorno das atividades presenciais das universidades, bem como possa subsidiar o surgimento de futuros trabalhos na área da temática abordada.

Por fim, é válido ressaltar que o presente relato de experiência traz uma visão de que é possível realizar a aproximação da gestão com a humanização através de ações baseadas na PNH.

## REFERÊNCIAS

AZEREDO, Y.N.; SCHRAIBER, L.B. Autoridade, poder e violência: um estudo sobre humanização em saúde. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**. 2021, v. 25, e190838, 2021.

BATISTA, C.L.et al. **O trabalho do clown voluntário: uma investigação sobre intervenções lúdicas por meio da arte em um hospital filantrópico de Florianópolis (SC)**. Licere, Belo Horizonte, v.22, n.2, 2019.

BITTENCOURT, S.D.A et al. Atenção ao parto e nascimento em Maternidades da Rede Cegonha/Brasil: avaliação do grau de implantação das ações. **Ciênc. Saúde Colet** v. 26, n. 3, 801-821, mar. 2021.

BRASIL. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

\_\_\_\_\_. **Riscos Biológicos Guia Técnico: Os riscos biológicos no âmbito da Norma Regulamentadora Nº. 32**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

FRANCO, J.H.M. et al. A musicoterapia em oncologia: percepções de crianças e adolescentes em cuidados paliativos. **Escola Anna Nery** , v. 25, n. 5, e20210012, 2021.

FERREIRA, L. VILELA, M. Efeitos da Utilização da Música no Ambiente Hospitalar: revisão sistemática. **Revista Sonora**, v. 6, n. 11, 2016.

HARTZ, ZMA., org. **Avaliação em Saúde: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1997. 132 p.

MEDEIROS, J.S.S. et al. Efeito da música como recurso terapêutico em grupo de convivência para pessoas idosas. **Rev Rene**. v.22, e60048, 2021.

MONGIOVI V.G et. al. Reflexões conceituais sobre humanização da saúde: Concepção de enfermeiros de unidades de terapia intensiva. **Revista Brasileira Enfermagem**, v. 67, n. 2, p. 306-311, Março-Abril, 2014.

OLIVEIRA, L.V. Educação em saúde na perspectiva da redução de danos: um relato de experiência. **Rev. Saúde Públ.** Santa Cat., Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 56-68, jan./abr. 2017.

RIOS, I.C. Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas de saúde. **Rev. bras. educ. med.**v.33, n.2, p. 253-261, 2009.

SOARES, S.M.; SILVA, L.B.; SILVA, P.A.B. O teatro em foco: estratégia lúdica para o trabalho educativo na saúde da família. **Escola Anna Nery**, v. 15, n. 4, p. 818-824, 2011.

TONETE, V.L.P.; SANTOS; R.M.E.; PARADA, C.M.G.E. Percepções da equipe de enfermagem sobre os Médicos da Alegria e a hospitalização de crianças. **Rev. Min. Enferm.**v. 12, n. 2, p. 173-181, 2008.

WALD, G. Arte y Salud: algunas reflexiones para profundizar las potencialidades de análisis del campo. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação.** 2015, v. 19, n. 55, p. 1051-1062, 2015.