

## **CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE**

**PROJETO HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS NO EXERCÍCIO DE SUAS ATRIBUIÇÕES**

**ALUNA: JANAÍNA BITENCOURT SILVA**

**NOME DO PROFESSOR (ORIENTADOR): Sandra Tibiriçá**

### **1) Apresentação**

Durante nosso desenvolvimento como indivíduos, podemos analisar que vivemos em constante conflito envolvendo nossos interesses bem como idéias, infringindo ou não os padrões éticos e morais.

Nem mesmo a ética se torna parâmetro para definir o comportamento humano, já que, normalmente, no senso comum, as pessoas associam a ética à moral. Um sujeito ético e consciente faz suas escolhas e conseqüentemente se responsabiliza. Podemos perceber que um sujeito ético é capaz de construir uma cidadania mais justa.

Para Costa (2004) a humanização, a ética e o relacionamento interpessoal são temas que se misturam e devem ser correlacionados no ambiente corporativo, pois a dignidade das pessoas deve ser respeitada sempre e deve ser preservada todos devem ter um tratamento adequado.

Esses conceitos não podem ser esquecidos, pois o objeto principal do tema é o ser humano e este deve ser tratado com respeito, dignidade e ética

Em uma sociedade tão atribulada, marcada pela constante individualidade, é inevitável que as pessoas utilizemos mais variados métodos para defender o que lhes é de direito.

A humanização se apresenta para nos como estratégia de interferência no processo de produção de saúde, levando em conta que sujeitos éticos, quando mobilizados, são capazes de transformar realidade. A ética de um profissional é visada de acordo com sua área de atuação, e também por suas características morais diante da mesma, assim sendo, quanto mais responsabilidade e comprometimento possuírem estes colaboradores, mais necessariamente se fará a questão da ética, uma vez que assim serão envolvidos mais fatores, sejam econômicos, políticos ou sociais. Sendo assim, a ética se torna um instrumento de grande valor e importância na área, visto que faz parte dos valores e condutas do profissional, que são de extrema importância. Cabe ao profissional procurar cada



vez mais adquirir e aprimorar esses conceitos de acordo com a sua evolução e necessidade, tanto particular como institucional.

Quando se fala em humanização, pode-se apontar como um dos processos mais complexos no campo da saúde e dos mais difíceis de ser implementado, no ambiente de trabalho significa respeitar as pessoas. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é caracterizado da própria essência. Por isso, numa sociedade onde os valores ético-morais são ultrajados se faz urgente a necessidade de se humanizarem as organizações, de se por ordem nas relações interpessoais. Nenhuma organização deve perder de vista a razão maior de sua existência: a promoção humana, em todos os aspectos. Tudo que existe é para melhorar a vida das pessoas. Não há outro bem maior!

## 2) Justificativa

Este trabalho teve como objetivo principal realizar uma pesquisa e aplicar um projeto de intervenção a respeito da falta de humanização no atendimento. Muito se tem falado sobre o atendimento ao usuário dos serviços de saúde, principalmente dos serviços públicos, muito se tem feito também de forma técnica e teórica, porém o que se pode perceber em uma breve visita às unidades que prestam algum tipo de serviço ou atendimento de saúde é que na prática essas ações quase inexistem. O desafio dos profissionais na área de saúde e o seu conceito de saúde, é resultado de um embate teórico. O significado da humanização precisa ser compreendido dentro de um panorama bastante amplo. A preocupação com o humanismo, o ser humano colocado como valor acima de todas as outras coisas. As mudanças que ocorreram nos últimos anos no país exigiram ajustes no sistema de saúde.

Luz (1998) considera a saúde como uma das maiores preocupações do ser humano e da sociedade desde suas organizações mais primitivas.

A humanização se apresenta para nós como estratégia de interferência no processo de produção de saúde, levando em conta que sujeitos, quando mobilizados, são capazes de transformar realidades. Estes sujeitos, primeiramente, trabalhadores devem ter clareza do seu papel e sua inserção no processo de humanizar. A partir desta pesquisa, busca-se um maior conhecimento acerca do assunto, pois busca conhecer a magnitude da humanização na saúde e



identificar os fatores que implicam na implantação da política no dia a dia. Esta monografia descreve a resposta que todos nós, seres humanos, questionamos: como a falta de humanização nos atendimentos da unidade de saúde esta sendo proposta em pleno século XXI Questiona-se: despreparo dos profissionais no exercício de suas atribuições e a importância do atendimento humanizado para a recuperação dos pacientes?

### **3) Objetivo Geral**

Conhecer assistência prestada à pacientes evidenciando o cuidado humanizado.

### **4) Objetivos Específicos**

- capacitar os profissionais de atendimentos primários recepção e enfermeiros para desempenhar suas atribuições de maneira humanizada
- motivar profissionais da saúde em seguir a ética dos deveres.
- Evidenciar melhorias para o cuidado ao paciente de maneira humanizada.

### **5) Referencial Teórico**

Vergara (2006) denomina o referencial teórico como o capítulo do projeto que tem por objetivo apresentar os estudos sobre o tema, ou especificamente sobre o problema, já realizados por outros autores.

Desse modo este capítulo descreverá os conceitos de humanização,. E apresentará a importância da humanização em relação ao atendimento prestado.

#### **Conceito de Humanização**

No cenário atual, a qualidade nos serviços prestados não é apenas um diferencial, as relações de humanização que se estabelecendo decorrer são de grande importância.

A palavra "humanização" vem do Frances para o nosso idioma "Humano" veio do Latim HUMANUS, relacionado a HOMO, "homem", e HUMUS, "terra", pela noção



de “coisas terrestres”, em oposição a “seres divinos”, de uma raiz sânscrita MAN-, “homem”.O alvo central da humanização constitui em analisar e incorporar o hábito de desenvolver a confiança com foco em voltar suas energias para as pessoas

Cembranelli (2003) acredita que o projeto de humanização se traduz como uma nova ética transmitindo uma expressão do ser humano e a busca para ser compreendido.Caracterizando a garantia da palavra à sua dignidade ética, em que a dor e o prazer são expressos pelas pessoas em palavras que possam ser reconhecidas pelo outro.

Fortes e Martins (2000, p. 9) ressalta que humanizar significa reconhecer as pessoas que buscam nos serviços de saúde a resolução de suas necessidades de saúde, como sujeitos de direitos

COLLET;ROZENDO (2003) apud SALICIO; GAIVA,( 2006) destaca

Os desafios do processo de humanização da assistência e das relações de trabalho a serem enfrentados pela profissão implicam em superação da relevância dada à competência técnicocientífica em detrimento da humanização; a superação dos padrões rotineiros, arraigados, cristalizados de produzir atos em saúde; a superação dos modelos convencionais de gestão; a superação do corporativismo das diferentes categorias profissionais em prol da interdependência e complementaridade nas ações em saúde; a construção da utopia da humanização como um processo coletivo possível de ser alcançado e implementado

A humanização se expressa a partir do ano de 2003,com a nova proposta da Política de Humanização (PNH) surge em um cenário de desafios,ainda presentes e que exigem mudanças na gestão e tomada de decisão.

Humanizar é uma forma de evidenciar, diagnosticar e intervir numa perspectiva a partir da que o ser humano é reconhecido e o profissional deve ser valorizado fazendo com que a prestação de serviços no âmbito da saúde seja ofertada com eficiência e satisfação.

Rech (2003) destaca que humanizar, “é tratar as pessoas levando em conta seus valores e vivências como únicos, evitando quaisquer formas de discriminação negativa, de perda de autonomia é preservar a dignidade do ser humano”.Neste ponto de vista a dignidade que se busca preservar, a mesma que se vemos ameaçada quando as políticas de humanização de atendimento ao usuário não se mostram eficazes na teoria e não demonstrando efeitos.

Já Oliveira(2006)considera a humanização como colocar a cabeça e o coração na tarefa a ser desenvolvida, entregando-se de maneira sincera e leal ao



paciente. Contudo, diante da transformação da sociedade ao longo dos anos, podemos analisar uma mudança na esfera da vida social, provocando, dessa maneira, grandes alterações na conduta do ser humano. Melhorar a qualidade da assistência e satisfação do usuário é resultado de uma gestão desenvolvida no seu trabalho.

Ao analisarmos vários autores podemos observar que o avanço das tecnologias que, em certos momentos foge do humanizado. SANTOS (2002, p.28), afirmam que “só uma equipe humanizada é que poderá humanizar o paciente”. Já AZEVEDO (2002, p.23) considera “comunicação é uma parte do cuidar adquirido pelos profissionais em forma de competência interpessoal”.

## **6) Metodologia/Detalhamento do projeto**

A pesquisa que passo a apresentar, insere-se na área da Administrativa da Unidade de saúde e toma como objeto principal a recepção e os enfermeiros que presta o primeiro atendimento aos usuários. Para atingir objetivos organizacionais, tem como uma de suas atribuições traçar estratégias de modo a torná-la mais apta a desenvolver suas funções, atendendo cada vez mais e melhor às necessidades de sua população usuária.

Com isso foi sugerido um projeto de plano de intervenção de treinamento e captação dos funcionários conforme as etapas abaixo

- Convocar os membros da equipe da recepção e enfermeiros para participar do treinamento/capacitação para a humanização da assistência no mês de fevereiro com um profissional de recursos humanos.
- Propor um programa de educação continuada que contemple a questão da humanização da assistência a saúde de forma periódica. Planejamento e preparo da equipe de atendimento primário da saúde; montagem dos materiais educativos e informativos com um profissional de recursos humanos.
- Organizar e produzir o material didático a ser aplicado boletins informativos, cursos e palestras com o tema atendimento qualificado a arte de colocar no lugar do paciente.



- Elaborar um protocolo de acesso dos usuários da Unidade de Saúde (o protocolo será elaborado pela equipe de enfermagem no mês de janeiro)
- Implantar o protocolo de acesso aos serviços especializados.
- Reuniões de planejamento, discussão de casos e elaboração de fluxogramas: incentivar a discussão do planejamento da equipe em relação as suas ações as reuniões será implantadas durante o treinamento da equipe.
- Avaliar resultados das ações por meio da aplicação de pesquisa de opinião/satisfação dos usuários com a postura e assistência prestada dos profissionais da unidade constará avaliação de resultado, avaliação de desempenho, avaliação de atendimento e satisfação do usuário.

## **População-alvo**

Como público alvo todos os profissionais que atuam na unidade de atenção primária Tocantins.

## **7) Resultados Esperados**

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos através da análise

- Resultado de equipe engajados com as medidas para melhorar a assistência;
- Monitorar o desempenho do que foi planejado com o que está sendo executado (tempo, custo, resultado);
- Aprovar gerenciar e efetuar mudanças, avaliar o desempenho e fazer as alterações necessárias;
- Registro de todos os eventos e problemas que surgiram, fazendo relatórios de desempenho;
- Monitoramento dos responsáveis pela execução de cada ação;

Nesse sentido de humanizar a equipe de atendimento primário a discussão aqui feita abordou justamente a realização de um cuidado de forma abrangente contemplando todos os profissionais os quais diariamente convivem com a rotina



inferindo a necessidade de adotarem um olhar diferente e humanizado voltados a princípios da uma assistência ao paciente em sua totalidade.

## 8) Cronograma

Ações	Mês/Ano 2018					
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
1º Escolha do Tema	X	X	X	X	X	X
2º Delimitação dos objetivos com auxílio do orientador	X					
3º Pesquisa bibliográfica		X				
4º Confeção do Projeto		X	X			
5º Levantamento de Dados		X	X			
6º Treinamento da Equipe		X	X			
7º Interpretação dos Dados				X	X	X
8º Redação da Monografia						X
9º Apresentação do Projeto			X			
10º Apresentação						X



## 9) Orçamento

Considerando a necessidades de alguns materiais serem adquiridos, apresentaremos abaixo os materiais utilizados para a realização da pesquisa.

ORÇAMENTO			CUSTOS	
Item	Especificação	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Folder	5 Unid.	1,56	7,80
2	Cartaz	5 Unid.	5,00	15,00
3	Questionário	5 Unid.	0,10	0,50
4	Palestra com Gestor de RH	1	100,00	100,00
5	Confecção e impressão das fichas de treinamento	5 Unid.	2,00	10,00
6	Lanche para treinamento	10 Unid.	2,50	25,00
7	Caneta	10 Unid.	1,00	10,00
8	Folha A4	1 Pc.	16,60	16,60
9	Durex	10 Unid.	1,00	10,00
			Total	194,90



## 10) Referências

AZEVEDO, Rosemeiry Capriata de Souza. A comunicação como instrumento do processo de cuidar. Visão do aluno de graduação. **Rev. Nursing, São Paulo, v.5, n. 45, p. 19 – 23, fev., 2002.**

CEMBRANELLI, Fernando. **Um projeto de humanização: para que, para quem?** São Paulo: Comitê Técnico de Humanização, 2003. Disponível em: <[www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=49](http://www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=49)>. Acesso em 20 nov 2017.

COSTA; Welligton Soares. Humanização, relacionamento interpessoal e ética. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 17-21, jan./mar, 2004.

FORTES, Paulo Antônio Carvalho; MARTINS, Cleide de Lavieri. A ética, a humanização e a saúde da família. **Rev Bras Enfer**, Brasília, v.53, n. especial, p.31-33, dez., 2000.

LUZ, Newton Wiethorn da. **Análise da gestão de uma cooperativa de trabalho médico através do processo decisório: um estudo de caso da UNIMED.** 1988. Dissertação (Mestrado em Ergonomia)-Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

OLIVEIRA, Andressa Aparecida de. **Humanização na Saúde: Hospital Regional de Assis.** Trabalho de Conclusão do Curso (**Graduação em Enfermagem**)- Fundação Educacional do Município de Assis, Assis, 2006.

SANTOS, Ana Lúcia Garcia da Silva; BACKES, Vânia Marli Schubert; VASCONCELOS, Maria Amélia. A assistência humanizada ao cliente no centro cirúrgico: uma experiência apoiada na teoria humanística de Paterson & Zdera. **Rev. Nursing, São Paulo, v.5, n. 48, p. 25-30, mai, 2002.**



SALICIO, Dalva Magali Benine; GAIVA, Maria Aparecida Munhoz. O significado de humanização da assistência para enfermeiros que atuam em UTI. **Rev Eletrônica de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 03, p.370-376, dez, 2006. Disponível em: <[http://www.fen.ufg.br/revista/revista8\\_3/v8n3a08.htm](http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_3/v8n3a08.htm)>.

RAUPP, Fabiano; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicada às ciências sociais**. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003. p. 76-97.

RECH CamilaMontana Feuri. **Humanização hospitalar: o que pensamos tomadores de decisão a respeito?** 2003. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO

## **Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e**

### **Serviços de Saúde - PNAP**

#### **Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria**

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu Trabalho de Conclusão de Curso (projeto de intervenção) do Curso de Especialização em Gestão Pública de Organização e Serviços de Saúde – GPOS - é original, de minha única e exclusiva autoria. E não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, áudio-visual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também de parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte.

Declaro, por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral<sup>1</sup> e criminais previstas no Código Penal<sup>2</sup>, além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação.

Juiz de Fora, 03 de MARÇO de 2018.

JANAÍNA BITENCOURT SILVA  
NOME LEGÍVEL DO ALUNO (A)

112230207B  
Matrícula

111.622.086.51  
CPF

---

<sup>1</sup> LEI N° 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

<sup>2</sup> Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.



## ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB,  Polo Ubá  Pólo Juiz de Fora

<b>Exame:</b>	DATA:	HORA
<b>Curso</b>	<input type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE	
<b>Aluno:</b>	JANAÍNA BITENCOURT SILVA	
<b>Orientador:</b>	SANDRA TIBIRIÇA	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:

PROJETO HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS NO EXERCÍCIO DE SUAS ATRIBUIÇÕES

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de \_ \_ \_ \_ \_ minutos, arguido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
- Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).

Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
- Ficha de Avaliação
- Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora , 03 de MARÇO de 2018

Janaina Bitencourt Silva

Candidato: (assinatura)