



SEMANA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO “CUIDANDO DO CUIDADOR”: RELATO DE PRÁTICAS DE HUMANIZAÇÃO JUNTO AOS TRABALHADORES DE UM HOSPITAL PÚBLICO DE ALTA COMPLEXIDADE

TANIA OLIVEIRA SOUTO DIAS
UNINOVE – Universidade Nove de Julho
taniaodias@ig.com.br

RENATO RIBEIRO NOGUEIRA FERRAZ
UNINOVE – Universidade Nove de Julho
renatoferraz@uninove.br

ANNA SOFIA COSTA NERI
UNINOVE – Universidade Nove de Julho
sofiaadm@hotmail.com

SERGIO ANTONIO PULZI JUNIOR
UNINOVE
sergiopulzi@yahoo.com.br



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

SEMANA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO “CUIDANDO DO CUIDADOR”: RELATO DE PRÁTICAS DE HUMANIZAÇÃO JUNTO AOS TRABALHADORES DE UM HOSPITAL PÚBLICO DE ALTA COMPLEXIDADE

Resumo

O objetivo do presente Relato Técnico (RT) foi ressaltar a importância das práticas de humanização no trabalho em uma Instituição de saúde de alta complexidade. Para tal, foi criada a “Semana Nacional de Humanização”, com o intuito de disseminar novos projetos de saúde direcionados aos funcionários. A organização do evento foi realizada pelo Centro Integrado de Humanização da Instituição, que estrategicamente objetivou melhorias na qualidade do trabalho hospitalar. Entende-se que “cuidar de quem cuida” é um dos principais investimentos para se alcançar a melhoria das condições de trabalho. O evento ocorreu em cinco dias, onde foram apresentadas três palestras de temas diversos. Sabendo-se que o estresse faz parte do cotidiano dos trabalhadores em saúde, foram implementados dois projetos durante a “Semana de Humanização”: “Saúde Bucal para os Trabalhadores” e “Reiki e Cromoterapia”. A partir da análise dos resultados, foi possível constatar que houve considerável adesão dos colaboradores nos projetos de saúde e humanização propostos pela Instituição, conscientizando sua diretoria, que se mostrou disposta em investir na proposta de “saúde do trabalhador”, comprovando que o objetivo primordial da semana de humanização foi definitivamente alcançado.

Palavras-chave: Gestão em Saúde; Humanização; Cuidado; Gestão de Pessoas; Serviço Público.

Abstract

The purpose of this Technical Report was to emphasize the importance of humanizing practices at work in a health institution of high complexity. To this end, there was created the "National Week of Humanization", in order to disseminate new health projects targeted to the employees. The event organization was held at the Center for Integrated Humanize institution that strategically aimed at improving the quality of hospital work. It is understood that "caring for the carers" is a major investment to achieve the improvement of working conditions. The event took place in five days, where three lectures on various topics were presented. Knowing that stress is part of everyday health workers, two projects were implemented during the "Week of Humanization": "Oral Health for Workers" and "Color Therapy and Reiki." On analyzing the results, it was found that there was considerable membership of employees in health and humanization projects proposed by the Institution, becoming aware of his officers, who have been willing to invest in the proposed "health worker", proving that the primary goal humanization of the week was definitely achieved.

Keywords: Health Management; Humanization; Care; People Management; Public Service.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

1 Introdução

O hospital descrito nesse Relato Técnico (RT) se localiza na cidade de São Paulo – SP, e é um órgão prestador de serviços públicos subordinado à Secretaria Estadual da Saúde (SES). O hospital conta com um serviço gerencial que acompanha ações de humanização, denominado Centro Integrado de Humanização (CIH). Dentre as trinta e duas ações de humanização vigentes na Instituição à época da confecção desta pesquisa, podem ser citadas algumas de considerável destaque, como os programas “cão carinhoso”, “acolhimento diferenciado”, “visita aberta”, “doutores da alegria”, “classe pedagógica”, dentre outros, que possibilitam a existência de um ambiente hospitalar menos traumático para aqueles que ali necessitam permanecer.

O CIH atua junto à direção do hospital gerenciando processos de trabalho que diferenciam positivamente o atendimento hospitalar. Como exemplos, destacam-se os processos de internação associados aos motivos de suspensão de cirurgias, processos emergenciais relacionados à classificação de riscos, atendimento humanizado (com a criação de programas específicos voltados à conscientização dos colaboradores), dentre outros. No comando destes serviços atuavam cinco servidores que, dentre suas diversas atribuições cotidianas, participavam também das demandas espontâneas no CIH.

Resultados de pesquisas de satisfação realizadas mensalmente na Instituição apontavam diversas inconformidades ligadas, por exemplo, a conflitos e estresse no atendimento, falhas na comunicação, inadequações relacionadas à postura profissional e descumprimento de protocolos institucionais, situações estas geradoras de preocupação para a direção do hospital, já que existe um compromisso Institucional em cumprir os desafios para consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) e da Política Nacional de Humanização (PNH).

Em comemoração aos dez anos da criação da PNH, a SES organizou um evento onde todas as Instituições a ela subordinadas participaram de diversas ações de humanização, permitindo à época que as próprias Instituições optassem por escolher os temas a serem abordados. No referido evento, considerável sucesso foi observado nas campanhas vinculadas ao aleitamento materno, à "roda de conversa dirigida" com usuários dependentes de álcool e drogas, à saúde dos trabalhadores e à implantação de protocolos assistenciais, todos voltados efetivamente ao atendimento humanizado. Os CIH existentes nas referidas Instituições tiveram como missão organizar seu próprio evento de forma criativa e interativa, e com a adesão do maior número possível de colaboradores do hospital, no que se chamou de "Semana Nacional de Humanização", sendo todas as ações propostas praticadas simultaneamente. Dessa forma, o objetivo primordial do evento, além de simplesmente marcar uma data comemorativa, foi proporcionar às Instituições participantes a oportunidade de realizar um "mutirão de ações de humanização", contribuindo ainda com a troca de experiências entre as Instituições participantes. As atividades praticadas na "Semana Nacional de Humanização" impactaram em um aumento do número de colaboradores aderentes aos diversos programas oferecidos pelos hospitais da rede, dados estes observados empiricamente e sem registro oficial.

Sabendo-se que o estresse faz parte do cotidiano da maioria dos trabalhadores, e que este é intensificado quando se trata de atendimento em saúde, os organizadores do hospital sede do presente relato optaram por criar um evento com foco central no “aumento da satisfação no trabalho de seus colaboradores”. Para estimular a participação, foi elaborado um convite para que os trabalhadores da Instituição aderissem a um “momento comemorativo”, convite este que foi encaminhado ao e-mail institucional dos funcionários. Ainda, tais



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

convites foram fixados em locais estratégicos e de fácil visualização em massa, como refeitórios e ponto eletrônico.

O evento citado ocorreu na segunda quinzena do mês de abril de 2014, quando foi possível constatar a participação de 150 profissionais da saúde e acadêmicos de múltiplas áreas. Os participantes acompanharam palestras sobre os temas “Ações de Humanização na Gerência de Pediatria”, “Assistência à Saúde Humanizada”, e “Comunicação e Ética em Enfermagem: Uma Visão Humanizada”, todas focadas não só no cuidado com o paciente, mas também no “cuidado com o cuidador”. Na oportunidade foram também apresentados os programas de Reiki e Cromoterapia, disponíveis a qualquer interessado, além de serviços relacionados à manutenção da saúde bucal. Para usufruir dos programas bastava o funcionário se dirigir ao CIH, que de imediato fornecia o encaminhamento necessário para o agendamento das seções. Vale lembrar que nenhuma das atividades propostas interferiu negativamente na rotina dos usuários dos serviços hospitalares.

Os funcionários procuram os serviços de saúde não apenas “porque queriam”, mas sim por que, de alguma forma, necessitavam de ajuda, seja ela emocional, física ou mental. Não é raro que essas pessoas estejam fragilizadas e, muitas vezes, “descompensadas” emocionalmente. É a partir de então que surgem os problemas relacionados ao estresse do colaborador, pois o “outro lado”, o lado do trabalhador, deverá ser o ponto de equilíbrio da situação. Pensando nisso é que os organizadores do evento direcionaram os trabalhos da “Semana Nacional de Humanização” para o “Cuidado do Cuidador”.

Ao “Cuidar do Cuidador”, são esperados resultados que possibilitem não apenas a manutenção do estado de saúde global do mesmo, mas também uma sensibilização de como o ser humano deve receber cuidados. Quando há empatia, há humanização no cuidado, não somente porque ocorrem melhorias no atendimento, mas também porque a valorização do ser humano torna-se uma prática exemplar. Não é raro o serviço de ouvidoria das instituições de saúde receber queixas de colaboradores e não somente de usuários do sistema, já que o estresse de quem cuida é fator relevante para a ocorrência de mau atendimento. Dessa forma, os trabalhos realizados na “Semana Nacional de Humanização” proporcionaram reflexões e tomadas de decisão quanto à busca de “mais saúde para os trabalhadores” e, conseqüentemente “mais saúde” para a própria Instituição.

2 Referencial Teórico

Desde a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1988, até a atualidade, avanços notórios têm sido constatados na saúde populacional. Tal conquista democrática ganhou força legal e, conseqüentemente, proporcionou aos cidadãos direitos não somente de utilizar os serviços de saúde, mas também de participar de decisões importantes da gestão pública. No início de 2003, o Ministério da Saúde (MS) decidiu avançar mais alguns degraus na saúde, criando a Política Nacional de Humanização, que veio para restaurar a essência dos profissionais nos cuidados aos seres humanos, desafiando a consolidação do SUS (Pasche & Passos, 2008).

Uma das novas propostas da PNH é a triparidade, que inclui trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado, facilitando o desdobramento das atividades nos diversos segmentos de uma instituição. A comunicação entre esses três atores do sistema provoca movimentos de perturbação e inquietação, gerando mudanças na produção da saúde (Costa et al., 2013).

O ambiente hospitalar é composto por diversas equipes de trabalho. Dentre elas estão as que atuam diretamente no cuidado ao paciente, como a equipe de enfermagem, e que por este motivo tendem a apresentar sintomas relevantes de doenças físicas e psicológicas.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

Estudos apontam que acolher esses trabalhadores em Programas de Saúde torna-se uma estratégia de gestão, pois quando "cuidamos do cuidador", o retorno dos resultados são imediatos (Medeiros, 2011; Oliveira, 2008).

O cuidado é uma atitude e característica primária do ser humano, revelando sua natureza. Sem o cuidado o homem deixa de ser humano, desestrutura-se e morre (Boff, 1999; da Silva, 2012). Segundo Ceccato & Van Sand (2006), é fundamental haver um preparo profissional para aqueles que cuidam, já que zelar por quem cuida envolve respeitar o outro como ser humano. Só assim esse profissional poderá praticar a humanização no atendimento.

O evento "Semana Nacional de Humanização" foi um sucesso em Blumenau - SC, onde a Secretaria Municipal de Saúde realizou diversas atividades relacionadas com "Saúde no Parto Humanizado", "Sintonia SUS já no ar!", "Cuidados com o Diabético", "Técnico em Vigilância em Saúde", "Humanização para o Acolhimento em Saúde", dentre outros (Silva, 2014).

Também numa Instituição em São Paulo - SP, experiências de Grupos de Trabalho de Humanização contribuíram para o envolvimento dos colaboradores nas propostas de humanização. Equipes de funcionários e usuários participaram de atividades de reflexão sobre "Modos de Viver e Cuidar" e "Poemas para Almas Apressadas" (Silva, 2014).

Em Maceió - AL, um evento que abordou os "Direitos e Deveres do Cuidador e do Cuidado" apresentou considerável sucesso, onde se entendeu que a necessidade do tratamento do homem como sujeito biopsicossocial é essencial para o bem estar do indivíduo (Silva, 2014).

Sendo assim, experiências demonstram que, com a valorização dos trabalhadores e a promoção de saúde nos locais de trabalho, resultados positivos inclusive com relação à melhorias no atendimento são visíveis, pois tornando o ambiente de trabalho adequado e agradável, inevitavelmente haverá melhoria na produtividade do trabalhador.

3 Metodologia

A Instituição Hospitalar referida no presente RT pertence à Secretaria de Estado da Saúde, subordinada à Coordenadoria de Serviços de Saúde de São Paulo. Localizada na região da grande São Paulo – SP, possui área total de 120.000m² (42.694m² de área construída), sendo constituída por dois prédios principais e alguns anexos. Os serviços ofertados pela Instituição são referência para a Coordenadoria Regional de Saúde Municipal, Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) da região.

Caracterizado como Hospital Geral, atuando em nível terciário, a Instituição aqui relatada possui campo de ensino em diversas áreas como medicina, enfermagem, fisioterapia, serviço social, além de diversos cursos de nível técnico. O atendimento na instituição é do tipo "porta aberta", com capacidade média de atendimento de 15.000 usuários de pronto socorro/mês e 1.413 saídas hospitalares/mês. Os serviços prestados pela Instituição compõem mais de trinta especialidades, todas direcionadas também para o desenvolvimento de ensino e pesquisa.

Os leitos de internação do Hospital são classificados como leitos operacionais (323 leitos) ou como leitos de apoio (66 leitos), totalizando 389 leitos de internação. A equipe de trabalho é formada por 2219 colaboradores, divididos em áreas multidisciplinares. Destes, 84 são residentes médicos e 500 são prestadores de serviços de empresas terceirizadas, exercendo suas funções relacionadas à higiene e limpeza, portaria, segurança e recepção. Em média o Hospital, através da gerência de ensino e pesquisa, monitora 800 estagiários/mês e 140 internos do curso de medicina do quinto e sexto anos.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

As atividades desenvolvidas no CIH estão inseridas nas metas do “Contrato Programa” da Secretaria do Estado da Saúde. O referido programa visa a melhoria dos processos, tanto de gestão como assistenciais. Sistemáticamente, os hospitais participantes devem encaminhar seus indicadores para a coordenação do programa, e esta deve avaliá-los quanto ao desempenho alcançado.

O CIH anualmente idealiza um plano institucional, onde ações de humanização são contempladas. No ano de 2014 foram planejadas quatro principais ações com previsão de desenvolvimento em diversos setores do Hospital, inclusive nos ambulatórios, todas pontuadas no “Contrato Programa”. Os temas abordados nos referidos planos relacionavam-se à “Promoção de Saúde e Qualidade de Vida ao Servidor”, “Atendimento Odontológico”, “Prática de Reiki e Cromoterapia”, “Disseminação da Política Nacional de Humanização”, “Roda de Conversa Dirigida” e “Acolhendo Nossos Parceiros”.

Vale aqui citar apenas que o Reiki é um sistema de “cura natural” que utiliza uma técnica de harmonização energética através da imposição das mãos em determinados locais do corpo, restabelecendo o equilíbrio da energia circulante. O Reiki dá suporte e apoia o processo de equilíbrio, no qual o usuário deve participar ativamente para obter bons resultados (Santos-Filho, 2007). Já a Cromoterapia é uma ciência que se utiliza das cores para estabelecer o equilíbrio e a harmonia do corpo, da mente e das emoções (da Silva & Monteiro, 2013).

Diante da avaliação Institucional referente às Políticas de Humanização, o evento da “Semana Nacional de Humanização” objetivou incentivar os trabalhadores nas diversas práticas de saúde necessárias ao bem estar físico, social e mental. No mês de março de 2014 iniciou-se a organização do evento, onde primeiramente foram definidas as atividades a serem realizadas. Posteriormente, foi elaborado e divulgado um convite para participação por meio de estratégias já descritas. Vale ressaltar que as chefias e lideranças foram encorajadas no sentido de “comprar a ideia” de se praticar ações de humanização junto aos colaboradores.

Na Instituição focada na presente experiência, o evento ocorreu em cinco dias. O período compreendido entre segunda e quinta-feira foi destinado às práticas de Reiki, Cromoterapia e Saúde Bucal, somente para os colaboradores da própria Instituição. Na sexta-feira foram ministradas as palestras cujos temas foram anteriormente citados. O convite para participação estendeu-se aos estudantes e acadêmicos de múltiplas áreas, como enfermagem, fisioterapia, tecnologia em radiologia, dentre outras.

É compreensível que num serviço de saúde que atenda alta complexidade na modalidade “portas abertas”, referência para grandes áreas e com escassez de funcionários, haja dificuldade de liberação dos colaboradores para “produzirem saúde”. Chefias e lideranças tiveram resistência em aceitar a proposta da “Semana”. Para estes, é difícil entender que, quando o ser humano produz saúde, o resultado final tende a ser favorável. Porém as dificuldades foram contornadas e a “Semana de Humanização” foi considerada um sucesso pela diretoria do Hospital e pelos organizadores do evento.

4 Resultados obtidos e análise

Foram contabilizados 152 participantes nas atividades do evento. Destes, 120 eram estudantes e acadêmicos de múltiplas áreas (representando 79% do total), e 32 eram trabalhadores de áreas assistenciais como pronto socorro, clínica médica, clínica cirúrgica e UTI (representando 21% dos participantes). Apesar de a adesão ter sido considerada pequena levando-se em consideração o número de funcionários da Instituição, o evento foi considerado um sucesso e de grande valia para a diretoria do hospital e também para os colaboradores que dele participaram, segundo observações empíricas registradas durante os primeiros dias após a



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

realização do mesmo. Muitos dos colaboradores que utilizaram à época os serviços disponibilizados permanecem até hoje acompanhando as atividades regularmente, cerca de quatro meses após a realização da Semana, confirmando a já comentada aprovação da iniciativa.

Análises dos indicadores apontam que houve aderência significativa dos trabalhadores na utilização dos serviços de Reiki e Cromoterapia, que anteriormente eram oferecidos apenas aos usuários da Instituição e não estavam disponíveis para os colaboradores.

No mês de abril de 2014 foram atendidos 25 colaboradores nas referidas terapêuticas. Já em maio do mesmo ano foram contabilizados 16 atendimentos e, em junho, 31 atendimentos foram registrados, totalizando os 72 beneficiados já citados. Como a proposta terapêutica do Reiki e da Cromoterapia é de que cada indivíduo realize dez seções, nos três meses mensurados foram contabilizados 239 atendimentos. Na Tabela 1 pode ser visualizado um resumo dos atendimentos, assim como os dados relacionados ao absenteísmo às seções agendadas, que pode ser considerado baixo levando-se em consideração o fato de se tratar de um evento novo e que, como qualquer outro, requer tempo para sua aceitação em escala mais ampla.

Tabela 1: Resumo dos atendimentos e absenteísmo relacionados aos serviços de Reiki e Cromoterapia oferecidos aos colaboradores da Instituição durante a “Semana Nacional de Humanização”

MÊS	Nº COLABORADORES	Nº DE SEÇÕES REALIZADAS	Nº DE FALTAS
ABRIL	25	97	12
MAIO	16	64	18
JUNHO	31	78	08
TOTAL	72	239	38

Fonte: dados dos autores.

Quanto à saúde bucal, foram realizados 245 atendimentos aos colaboradores da Instituição. Desse total, 72 relacionaram-se à profilaxia (29% dos atendimentos), 5 procedimentos de exodontia foram realizados (2% dos procedimentos), e 168 restaurações dentárias foram executadas (69% dos atendimentos). Algumas especialidades como ortodontia, prótese e endodontia não puderam ser realizadas na Instituição, que não contava com especialistas nessas áreas. Todavia, quando identificadas, tais necessidades foram encaminhadas para serviços que pudessem atendê-las prontamente. Segundo avaliação técnica dos odontólogos, o alto índice de realização de procedimentos de restauração é reflexo da existência de doenças periodonticas, muitas vezes decorrentes da má higienização bucal. Por essa razão, todos os colaboradores atendidos foram também orientados quanto aos bons hábitos de higiene bucal.

Tabela 2: Resumo dos atendimentos relacionados ao serviço de saúde bucal oferecido aos colaboradores da Instituição durante a Semana Nacional de Humanização

	Nº DE ATENDIMENTOS	%
Profilaxias	72	29
Exodontias	05	02
Restaurações	168	69
TOTAL	245	100

Fonte: dados dos autores.



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

5 Considerações finais

A partir da análise dos resultados deste breve RT, foi possível constatar que houve considerável adesão dos colaboradores nos projetos de saúde e humanização propostos pela Instituição. Apesar de esse número ter se mostrado limitado quando levado em consideração o número de colaboradores do Hospital, a diretoria mostrou-se disposta em investir na proposta de “saúde do trabalhador”, o que efetivamente comprova que o objetivo primordial da “Semana de Humanização” foi definitivamente alcançado, já que se se esperava não só a adesão dos colaboradores, mas também a aceitação da proposta por parte da direção da Instituição. Outro objetivo alcançado na “Semana Nacional de Humanização” foi a disseminação de temas relacionados às Políticas de Humanização. A presença de profissionais e estudantes acadêmicos das múltiplas áreas nas palestras possibilitou uma importante reflexão dos temas abordados que, espera-se, sejam disseminados entre todos os colaboradores.

É importante salientar que o presente relato apresenta algumas limitações. Dentre elas, ressalta-se que outros fatores, como por exemplo, a não apresentação de dados estatísticos, em atendimentos odontológicos anteriores ao evento da “Semana de Humanização”, comprometem uma correlação analítica da adesão dos colaboradores ao projeto de Saúde Bucal. Ainda, o fato de que não foram mensurados, através de pesquisa de satisfação, os benefícios alcançados na qualidade de vida daqueles que aderiram as atividades de saúde limitam as conclusões do presente trabalho, constituindo-se como vieses na avaliação dos resultados aqui apresentados. Sendo assim, novos trabalhos abordando as deficiências metodológicas aqui assumidas permitirão verificar se os fenômenos observados de maneira pontual na presente experimentação trouxeram melhorias na qualidade de vida dos trabalhadores a eles submetidos, ou mesmo se poderão se repetir em maior escala na vigência de maiores índices de participação.

A despeito das limitações, foi possível identificar avanços do propósito inicial de instalação dos mecanismos de humanização no atendimento em saúde. A “Semana de Humanização” demonstrou que projetos simples e de fácil implementação são capazes de proporcionar melhorias no bem estar e qualidade de vida dos trabalhadores. Dessa forma, chama-se a atenção para a necessidade de contínuo investimento na saúde do “cuidador”, pois este poderá ser um dos caminhos estratégicos para obtenção de melhoria nos resultados Institucionais no quesito qualidade no atendimento e satisfação do usuário dos serviços de saúde.

6 Referências

- Boff, L. (1999). *Saber cuidar: ética do humano*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- Ceccato, S. R., & Van der Sand, I. C. P. (2006). O cuidado humano como princípio da assistência de enfermagem à parturiente e seus familiares. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 3(1). Retrieved from <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/viewArticle/700>
- Costa, R. R. de O., Bosco Filho, J., de Medeiros, S. M., da Silva, M. B. M., Costa, J. G. F., & Chaves, A. C. C. (2013). As rodas de conversas como ferramenta de promoção da saúde em enfermagem. *Journal of Nursing UFPE/Revista de Enfermagem UFPE*, 7(10). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authy pe=crawler&jrnl=19818963&AN=92036183&h=1wUi3LICLEuXQx5mN3CRyxssaC>



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP) II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)

- KUsWnvCwvylSYL1H889%2F9gArBdD0dlCmsplJ5UChudyEbs93y28j6ZOgY79Q
%3D%3D&crl=c
- Da Silva, R. C., & Monteiro, C. F. (2013). Cromoterapia: um importante recurso terapêutico para a terapia ocupacional. Presented at the X Encontro Latino Americano de Iniciação Científica - VI Encontro Latino Americano de Pós-Graduação, São José dos Campos: Universidade do Vale do Paraíba. Retrieved from http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2006/inic/inic/03/Sa%FAde%20inic%20X008.pdf
- Da Silva, V. L. C. (2012). *Cuidando do cuidador: contribuições da política de humanização à promoção da saúde do trabalhador* - Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde). Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife. Retrieved from <http://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2012silva-vlc.pdf>
- Medeiros, J. M. (2011). *A vivência do ambiente hospitalar pela equipe de enfermagem* - Mestrado (Ciências Ambientais e Saúde). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia. Retrieved from <http://www.cpgss.ucg.br/ArquivosUpload/2/file/MCAS/Julia%20Maria%20Medeiros.PDF>
- Oliveira, L. C. B. de. (2008). *A saúde psíquica de quem faz saúde: uma análise crítica sobre a humanização direcionada ao profissional de saúde*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Retrieved from <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=552463&indexSearch=ID>
- Pasche, D. F., & Passos, E. (2008). A importância da humanização a partir do Sistema Único de Saúde. *Revista de Saúde Pública de Santa Catarina*, 1(1), 92–100.
- Santos-Filho, S. B. (2007). Perspectivas da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. *Ciênc Saúde Coletiva*, 12(4), 999–1010.
- Silva, P. (2014). Rede HumanizaSUS. Retrieved August 25, 2014, from <http://www.redehumanizasus.net/usuario/patrinutri?page=2>