



#DESENVOLVER

Sempre uma reflexão autoral sobre desenvolvimento



Maria Salette Batista Paulino

"Seja a mudança que você deseja ver no mundo, pois cada gesto humano é um passo para transformar o futuro."

Mahatma Gandhi



Iniciamos 2025 com uma provocação que nos atravessa como um sussurro ancestral: **MAIS DO QUE SERMOS HUMANOS, PRECISAMOS SER HUMANIZADOS.**

Humanizar é um verbo simples, mas carregado de profundidade. Segundo Aristóteles, **o que humaniza o ser humano é a capacidade de pensar, conhecer a verdade e deliberar sobre o bem.** A verdadeira humanização ocorre quando a **razão e a vontade humanas são orientadas para o bem supremo** e, assim, o ser humano se torna pleno.

Humanizar é saber valorizar o que é essencialmente humano: o cuidado, a solidariedade, a ética e o respeito no trato com indivíduos, grupos ou sistemas. É enxergar o outro não apenas como um número ou função, mas como um ser completo, com emoções e necessidades.

É um interesse profundo em direção ao outro, para enxergar e não apenas olhar.

Humanização é uma habilidade inerente ao ser humano que transforma a burocracia em acolhimento, o protocolo em afeto, o espaço clínico em território de encontro.

Falar sobre humanização não se resume a revisitar conceitos legais, político-administrativos.

E por que, ainda hoje, precisamos trazer à tona este tema, se, por definição, ser humanizado é o que “somos”?

Um estudo publicado no "The Lancet" (2018) estima que, no Brasil, 153 mil mortes anuais são atribuídas a atendimentos médicos de baixa qualidade, superando as 51 mil mortes decorrentes da falta de acesso aos serviços de saúde. Pesquisa do Conselho Federal de Medicina (CFM) publicada na revista Saúde Business (2019), revela que 55% dos brasileiros avaliam negativamente o sistema de saúde, classificando-o como ruim ou péssimo, enquanto apenas 10% o consideram bom. Em países de baixa e média renda, aproximadamente 5 milhões de mortes anuais são atribuídas a cuidados de saúde de baixa qualidade, superando as 3,6 milhões de mortes causadas pela falta de acesso a esses serviços.



"A verdadeira essência da humanização está em enxergar no outro um reflexo de nós mesmos, com respeito, empatia e cuidado."

Carl Rogers

Uma curiosa estatística observada pelo Ministério da Saúde, retrata que, apesar dos problemas como a superlotação, a falta de recursos e de capacitação para profissionais enfrentados pelo SUS, 70% dos usuários acham que o maior problema se encontra em questões relacionadas à forma como são atendidos. A ênfase excessiva na técnica e na tecnologia pode levar à negligência das necessidades emocionais e psicológicas dos pacientes, resultando em um atendimento frio, distante e com falhas diagnósticas (Folha de Londrina, 2004).

A escassez de recursos humanos e a sobrecarga de trabalho dificultam a prestação de um atendimento humanizado, comprometendo a qualidade dos serviços oferecidos. Muitos profissionais não recebem treinamento adequado em práticas humanizadas, o que impede a implementação eficaz de políticas voltadas para esse fim. Instalações físicas deficientes e a falta de materiais e equipamentos necessários comprometem a capacidade de oferecer um atendimento acolhedor e eficaz (OLIVEIRA, 2020). A ausência de uma comunicação clara e empática entre profissionais de saúde e pacientes pode gerar desconfiança, insatisfação e piora no estado de saúde dos indivíduos (OLIVEIRA, 2010).

Observe o mundo e me responda: Estamos vivendo com humanidade? **A humanização é uma ferramenta essencial de gestão, como um coração que pulsa a serviço da vida, transformando não apenas relações, mas processos, resultados e, sobretudo, a existência.** Não porque é lei, mas porque é humano. Nascer humano não nos garante sermos humanizados.

DESMISTIFICANDO A HUMANIZAÇÃO.

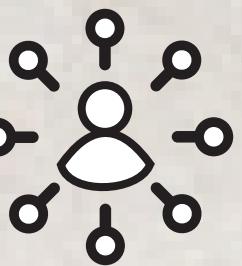
Desmistificar a humanização é como abrir janelas para deixar a luz entrar. Só assim conseguimos enxergar de verdade o que pulsa dentro de uma alma necessitada de atenção. Muitas pessoas ainda acreditam que a humanização é só sobre eventos sociais ou destacar o calendário das campanhas mensais da saúde, como o **Setembro Amarelo** ou o **Outubro Rosa**.

ENGANOS, ENGANOS...

Ela está presente nesses momentos também, mas vai muito além. A humanização é um fio invisível que liga os gestos mais singelos, percorrendo desde a prevenção da diabetes às conquistas mais extraordinárias, como um transplante cardíaco, conectando as ações mais simples aos projetos mais complexos da saúde. Humanização não é só cuidar com afeto ou deixar os espaços bonitos para quem passa por eles. É sobre fazer gestão eficiente e respeitosa que **impacta vidas** e construir um espaço de saúde onde **cada pessoa se sinta inteira**.



Instigar para ecoar seu pensamento



HISTÓRIAS QUE NOS REFLETEM...



O GRITO SILENCIADO

Naquele dia, um jovem de 23 anos chegou à unidade. Não trazia apenas um corpo intoxicado, mas uma alma dilacerada. O protocolo institucional foi seguido à risca: lavagem estomacal e procedimentos exímios, seguidos da alta e do retorno ao vazio de sua casa. Quinze dias se passaram, e ele voltou, agora diante do fim. Protocolos estabelecidos e esforços em vão, o desfecho já estava estabelecido desde o primeiro atendimento: o silêncio irreversível, o fim de uma vida. Não houve falha técnica, houve falha humana. Trataram o agravo físico, mas não o sofrimento. Trataram o sintoma, mas não acolheram a dor.

Não

ouviram “o grito” por trás do silêncio, nem estenderam mãos que reanimariam uma vida.

TÉCNICA QUE TOCA A ALMA

Numa visita, Angélica, 62 anos, estava internada há cinco dias em silêncio e solidão. Não se levantava do leito, não recebia visitas e resistia a estímulos. Porém, uma profissional da unidade a enxergou como algo além do leito nº 10. Viu uma mulher devastada por perdas profundas — emocionais e financeiras. Ela decidiu construir um prontuário afetivo e, apesar do isolamento e da solidão, **um vínculo forte ainda pulsava em sua história: Lili, sua cadelinha.**

De posse dessa informação, a equipe multidisciplinar moveu céus e terras para esse reencontro. E ele aconteceu: **lágrimas, sorrisos e vida.**



A “técnica” transcendeu a matéria e tocou a alma. A rotina do hospital virou palco de emoção para todos que plantaram humanidade e, do mesmo fruto, os profissionais desfrutaram da alegria, do amor e da plenitude. Naquele dia, Angélica renasceu. Não era mais um número; ela era um ser humano.

OLHAR VISIONÁRIO

Em outro canto, numa unidade de saúde, uma servidora idosa sentava-se à margem, invisível aos olhos indiferentes e apressados de seus colegas. Não lhe pediam opinião nem tarefas relevantes. Sua presença era ignorada, e isso a fazia acreditar que seu valor havia acabado.

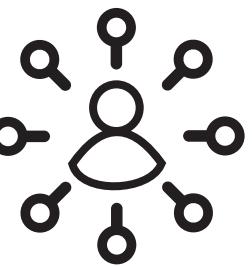
Até que uma nova líder, com sensibilidade no olhar, viu mais do que uma figura envelhecida.

Sentou-se ao seu lado e perguntou: “O que você gosta de fazer? O que te faz feliz?”. A senhora, que tantos julgavam improdutiva, revelou o quanto amava conversar e ajudar. A líder conheceu uma pessoa cheia de histórias, **habilidades e vontade**. Reconhecendo o **potencial**, ela a convidou para assumir o

atendimento ao público da unidade. De um canto esquecido, ela foi para o centro da ação, recebendo pacientes com um sorriso acolhedor e uma eficiência surpreendente. As

filas se organizaram, os problemas se resolveram, e a unidade ganhou mais que uma profissional: **ganhou uma protagonista em humanidade.**





Histórias impactantes? Estudos de casos bem sucedidos? Mais do que isso – é um retrato vivo de humanização em prática. São experiências que transcendem a técnica, redefinindo-a. A humanização ganha forma em cada gesto: **no acolhimento profundo**, guiado por uma visão holística, onde um coletivo ampliado de profissionais – e até mesmo desconhecidos que cruzam o caminho por instantes – tornam-se parte essencial na vida dessas pessoas. Não se trata apenas de cuidados médicos, mas de ultrapassar zonas de conforto, ousar na inovação e reencontrar a essência do cuidado humano. Trata-se de maximizar recursos, valorizar o tempo e alcançar eficiência, menos gastos, menos desgastes, menos sofrimento, mais vida. E, nesse fluxo, o ato de servir se conecta ao propósito – resgatando a dignidade de quem mais precisa e restaurando vidas.

COMO ALCANÇAR ESSE PROPÓSITO?

A mentalidade e o envolvimento da liderança são fundamentais para dar início às ações de humanização e fortalecer sua credibilidade. Assim, compreender os princípios, métodos, diretrizes e dispositivos da Política de Humanização deve fazer parte da cultura das unidades de saúde. A começar pelo princípio da transversalidade, que permeia todo o processo de produção de saúde. Nesse contexto, todos se tornam protagonistas – profissionais de saúde, gestores e usuários – colaborando e inovando juntos na gestão desse processo.

HUMANIZAÇÃO: Ferramenta de Gestão como Ponte que liga o presente ao futuro.

“O cidadão está mudando, o padrão de enfermidades está mudando, os tratamentos e as tecnologias mudaram; contudo, o sistema de saúde não acompanhou as constantes inovações.



“Há evidências crescentes de incompatibilidade entre a forma de organização, financiamento e prestação dos serviços de saúde e o controle eficaz da prevenção e cuidado com as doenças atualmente” (BENGOA, 2008). Essa reflexão nos desafia de maneira profunda: como reinventar a saúde para atender às necessidades das pessoas neste mundo em constante mudança? Humanizar a saúde é ir além da técnica, do rótulo ou da aparência. É acreditar que cada pessoa tem algo único a receber e oferecer. Sem essa visão, a saúde perde sua essência, tornando-se fria e impessoal. Com ela, transformamos vidas – as vidas dos outros e as nossas. Afinal, cuidar é também reconhecer o valor que cada ser humano carrega. Todos nós trazemos nossas histórias para o trabalho e nos identificamos com elas. Qual é a sua história?

Para o líder, conduzir um coletivo e criar um ambiente organizacional positivo não é tarefa simples, mas é fundamental para despertar o potencial humano. Somos seres biopsicosocioespirituais e não podemos nos limitar a enxergar apenas o agravo físico do paciente, nem nos calar diante de situações desumanas. É essencial enxergar, ouvir, administrar conflitos, prover e reconhecer que profissionais de saúde também precisam ser cuidados e protegidos. A indiferença não tem espaço na produção de saúde.



REFLETIR

Inspiração para vivenciar

A E S SÊ N C I A
D A H U M A N I Z A Ç Ã O

Na correria fria dos corredores brancos,
onde números se tornam nomes,
e protocolos abafam vozes,
a humanização floresce
como esperança.
É o olhar que acolhe,
o toque que não fere,
a escuta que devolve ao outro
a dignidade que o sofrimento
tenta roubar.

Humanizar é lembrar que o cuidado
não é só ciência, mas também arte.

É saber que antes de
um paciente,
há uma história,
um coração que pulsa,
sonhos que resistem.
E, no meio do caos,
é a pausa que transforma:
um sorriso, uma palavra gentil,
uma atitude que diz:
“Eu vejo você.”

Não é só gestão, é compromisso.
Não é só técnica, é conexão.
Porque humanizar não é luxo,
é a essência do que significa
ser humano.
Que nossas ações, na saúde
ou fora dela,
reflitem a empatia
que desejamos
receber.

Texto elaborado como resultado de um
exercício de integração coletiva.

"A vida nunca se torna insuportável por causa das circunstâncias, mas apenas por falta de significado e propósito."

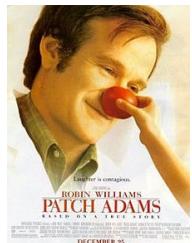


Livros

NICHOLLS, Sally. **Como Viver Eternamente**: Romance sobre o impacto do cuidado humano pelos olhos de uma criança doente.



Filmes



Patch Adams (1998): Um médico que usa o humor e a compaixão como ferramentas de cura.



Intocáveis (2011): Amizade improvável entre um aristocrata tetraplégico e seu cuidador da periferia, marcada por empatia e superação.



Podcast



SUSCAT:
Política Nacional de
Humanização.



Humanização no uso
das tecnologias
digitais.



Música





“Quando não podemos mais mudar uma situação, somos desafiados a mudar a nós mesmos.”

Viktor Frankl

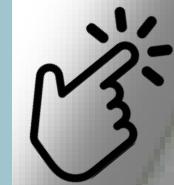


TEDx O SUS e a humanização da saúde | Júlia Rocha | TEDxLaçador

Share

Nesta palestra repleta de humanidade, Júlia nos fala sobre o direito universal à saúde e sobre a importância da humanização do atendimento médico através da escuta e do olhar atento, trazendo à tona histórias de vida e de cura.

Watch on  YouTube



Coautora
Gisela Fernandes Costa de Farias

Designer
Edlayne Cristina da Rocha

Produção e Revisão
Equipe GEDP



Sugestões



Superintendência da Escola de Saúde de Goiás / SESG
Gerência de Desenvolvimento de Pessoas / GEDP
www.goiás.gov.br/escoladesaude
[@escoladesaudegoias](https://www.instagram.com/escoladesaudegoias)