

## HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO: PROJETO DE ENSINO

Fátima Heritier Corvalan<sup>1</sup>  
Nára Rejane Santos Pereira<sup>2</sup>  
Valério Antônio Parizotto<sup>3</sup>

### Eixo 5 - Educação, saúde e esporte

**Resumo:** Inserir o tema humanização desde as séries iniciais desenvolve métodos que consideram os princípios da humanização na formação acadêmica e prepara os discentes para um atendimento humanizado. A abrangência da ação humanizada transcende as relações interpessoais e a tecnologia e permite reflexão sobre a vertente moral e ética da humanização. A atenção à saúde, baseada nos princípios da humanização, se fundamenta no respeito e valorização da pessoa humana. Atendimento humanizado é compreendido como princípio de atitude ético-humanista do cuidado. Ao associar saberes científicos (razão), e os humanísticos (emoção), possibilita treinar sistematicamente as qualidades de ser SER HUMANO. Objetivo: Descrever a experiência de um projeto de ensino da graduação na área da humanização para desenvolver ferramentas que demonstrem a importância nos aspectos no pensar e agir humanizado. O projeto de ensino ocorre por meio de metodologia ativa: seminários, roda de conversa, oficina e atividades de sensibilização com reflexões sobre humanização e relações humanas. A humanização na atenção à saúde possibilitou a construção coletiva do conhecimento sobre os valores e princípios da humanização e demonstrou ao acadêmico o impacto do atendimento humanizado na qualidade de vida dos pacientes, o que permitiu reconhecer ser um recurso imprescindível técnico para a assistência ética e humanizada que deve ser aprendido e estimulado. É fundamental a prática humanitária partir da compreensão do tema em todos os âmbitos do aprendizado acadêmico, investindo em uma formação profissional que forneça os alicerces para uma atenção com concepções humanitárias: desenvolvimento das competências e habilidades socioemocionais.

**Palavras-chave:** Educação em Odontologia; Inclusão Social; Acolhimento; Acessibilidade aos Serviços de Saúde.

### Introdução

A humanização do atendimento na área da saúde contribui para a assertividade de diagnósticos, é chave do feedback para um melhor relacionamento com o paciente e tem relação direta na sua qualidade de vida. Humanizar o atendimento significa reconhecer as pessoas que buscam nos serviços de saúde, como sujeitos de direitos e deveres, a resolução de suas necessidades de bem-estar saudável sabendo que todo cidadão tem direito a um atendimento digno e livre de qualquer discriminação, participar nas decisões e exercer a sua corresponsabilidade. Ao respeitar a individualidade, a humanização diminui a invisibilidade social das pessoas no processo.

A relação paciente/profissional tem aspectos subjetivos que são pilares da interação humana, princípios básicos do atendimento e pré-requisitos no cuidado à saúde: solidariedade, empatia, dedicação, compaixão, gratidão, cordialidade, respeito... Atender o paciente com esses valores como ainda ser capaz de confortar quem procura pelo serviço

---

<sup>1</sup> Professora Titular da Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, disciplina e Estágio de Pacientes com Necessidades Especiais.

<sup>2</sup> Professora Associada IV da Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, disciplina e Estágio de Pacientes com Necessidades Especiais.

<sup>3</sup> Professor Associado IV da Faculdade de Odontologia, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, disciplina de Clínica Integrada II e Estágio Obrigatório em Clínica Integrada II.

de saúde, são iniciativas que caracterizam a postura diferenciada. Quando se trata do cuidado da saúde, a humanização é um pré-requisito básico e sua abrangência transcende o contato interpessoal, o espaço físico e acolhimento do local. É bem mais complexo e diretamente ligado ao exercício profissional.

Tanto as pessoas que cuidam quanto as que recebem cuidados, parecem ter se esquecido desta habilidade/qualidade que, além de constituir uma ação, é um valor e um comportamento inerente ao ser humano. É estranho se falar de humanização para seres humanos já que, humanizar deveria fazer parte da natureza do homem, porém, no contexto atual, se faz necessário uma revisão de práticas cotidianas com ênfase na criação de melhores equipes de trabalho que valorize a dignidade da profissão e do paciente.

## **Objetivo**

Descrever as observações decorrentes da experiência de três edições do projeto de ensino “Humanização no atendimento odontológico” para desenvolver ferramentas que permitam reflexões no pensar e agir humanizado na área da saúde.

## **Metodologia**

A aplicação ocorreu pela metodologia ativa em atividades com fóruns e seminários sobre temas: humanização na atenção na saúde, valores e princípios da humanização, indicadores de humanização e falta, princípios da humanização, resiliência, música e humanização; competências e habilidades sócio-emocionais, filosofia de vida: propósitos e sonhos; roda de conversa; escuta qualificada dos participantes; mesa-redonda; oficina e atividades de sensibilização com reflexões sobre humanização e relações humanas.

## **Discussão e resultados**

Ao apresentar ao discente o impacto do acolhimento humanizado na qualidade de vida dos pacientes, ficou evidenciada a relevância da atenção humanizada na graduação acadêmica o que estimula a inclusão dos princípios e diretrizes da humanização na gestão educacional em todas as instâncias da formação profissional. Para tanto, reconhecer a importância dos princípios de uma atenção humanizada é o primeiro passo. O segundo é oferecer ao mercado de trabalho, profissionais capazes de desenvolver ações que permitam a inserção dos princípios da humanização fundamentados no respeito e valorização da pessoa humana com um atendimento ético e humanizado na assistência à saúde.

Os estudantes, futuros profissionais, são os protagonistas das ações que instigam a aprendizagem significativa, motivando a aplicação e o engajamento em aprender, contribuindo para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias a um profissional do século XXI. Para tanto, foi elaborado um projeto de ensino para que, na formação acadêmica, se buscasse o próprio conhecimento e experiência do conteúdo humanitário vivenciado por meio de situações reais e desafiadoras nas atividades pedagógicas, proporcionando preparar os alunos para um atendimento humanizado e compreender a importância da integralidade do cuidado.

A expectativa foi criar uma cultura de humanização no atendimento aos pacientes que buscam pelos serviços da Faculdade de Odontologia da UFMS, valorizando as ações já desenvolvidas, criando uma filosofia organizacional que promova a conjugação cotidiana do verbo HUMANIZAR. Ao apresentar para os acadêmicos, na sua formação, os instrumentos para referência de um atendimento justo e digno, dentro dos princípios da bioética, se desenvolve profissionais solidários com o próximo. As Instituições de Ensino Superior devem fomentar a humanização, tendo como base a ética, o respeito, o

reconhecimento mútuo, a solidariedade e responsabilidade. Para Casate e Corrêa (2012), é fundamental que a prática da humanização deve partir da compreensão do tema em todos os âmbitos nos quais se dá o aprendizado, investindo na formação básica do ser humano e especialmente em um profissional com alicerces para um atendimento humanizado. A faculdade é um dos níveis de ensino que deve se responsabilizar pelo processo de humanização para promover a inserção dos seres humanos na sociedade humana levando a reflexões sobre seu papel na sociedade (CASATE; CORRÊA, 2012) repensando para quem, como e com que propósitos vêm formando profissionais de saúde.

Foram abordados no projeto temas sobre humanização tanto na atenção odontológica aos usuários que procuram o atendimento nas clínicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul quanto nas relações interpessoais entre estudantes/professores/técnicos administrativos, o que permitiu o desenvolvimento de ações humanizadas nessas interações e uma atenção humanizada na prática clínica com os pacientes, estabelecendo um acolhimento e vínculo, incluindo a concepção da responsabilização de cada um como integrante de uma equipe interdisciplinar. O projeto permitiu ao acadêmico compreender a importância do acolhimento, vínculo e sua responsabilização no serviço humanizado bem como utilizá-los no cuidado do paciente.

Humanizar a assistência à saúde é conceito e atitude. Ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, melhoria dos cuidados e das condições de trabalho dos profissionais, depende da mudança de atitude em direção à cultura da excelência e da gestão dos processos de trabalho. Humanização é ferramenta de gestão, pois valoriza a qualidade do atendimento, preserva as dimensões biológicas, psicológicas e sociais dos usuários e equipe, enfatizando a comunicação e a integração. Humanizar a atenção à saúde valoriza os sujeitos, olha o ser humano integralmente e permite formar agentes transformadores.

Humanização na formação profissional é mais do que um conteúdo de ensino (CASATE; CORRÊA, 2012). Atendimento humanizado está diretamente relacionado à ética e justiça, associado à necessidade individual e pautado no profissionalismo. O termo humanização é de caráter subjetivo, complexo e multidimensional (CARNEIRO NETO *et al*, 2014) que, quando relativo à saúde, transcende a qualidade clínica dos profissionais ao exigir mudanças na qualidade da conduta (RIZZOTO, 2002). A humanização pode ser compreendida como princípio de conduta ético-humanista e tecnológica do cuidado na assistência à saúde (RIOS, 2009). É um processo interdisciplinar que visa disponibilizar o tratamento que o paciente merece enquanto indivíduo, independentemente de suas necessidades e limitações como também proporcionar condições salutaras de trabalho para o profissional. Humanizar a atenção à saúde envolve o relacionamento paciente/profissional em um novo paradigma na construção de relações afirmativas dos valores como solidariedade e justiça social.

Uma atenção à saúde nos princípios humanizantes preconiza o valor e a dignidade do SER HUMANO. Como o futuro profissional vai reconhecer a necessidade do serviço humanizado se não foi proporcionado o conhecimento na sua formação? Identificar apenas os acertos, sem buscar entender os erros, faz com que o discente se sinta invisível e, sem enxergar o próprio potencial, perdendo sua motivação e o professor, sua missão de transformá-lo em um cidadão proativo, leitores críticos e competentes que possam escrever com clareza e propósito uma nova história. É 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 de gestão dos serviços. O modelo organizacional humanizado se baseia em três vertentes: acolhimento; respeito mútuo aos pacientes e aos profissionais; atenção à saúde e gestão.

O indivíduo ao ser tratado com gentileza e respeito permite que se sinta acolhido e confortado, o que estimula a segurança e confiança, possibilitando-se, como SER HUMANO, ser reconhecido e desenvolver suas habilidades de se construir como pessoa: isso é dignidade. Gera *feedback* positivo o que permite o desenvolvimento de laços e vínculos. A preocupação com o acolhimento e bem-estar do paciente deve delinear as competências técnicas, cognitivas e emocionais necessárias para a formação do Cirurgião Dentista (REZENDE *et al*, 2015). Como resultado do aspecto humano do acolhimento, em um processo na construção coletiva de um projeto, que permitiu a aproximação, inclusão e resolução de problemas, foi ressaltado o estabelecimento de vínculos entre acadêmicos/professor e acadêmicos/paciente, baseados na confiança, horizontalidade das relações, cooperação mútua, solidariedade, respeito ao outro tanto quanto à intimidade e às diferenças, além da corresponsabilidade para inserção na prática diária.

Ofertar atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, melhoria dos cuidados e das condições de trabalho dos profissionais, depende da mudança de atitude em direção à cultura da excelência e da gestão dos processos de trabalho. Humanização é ferramenta de gestão, pois valoriza a qualidade do atendimento, preserva as dimensões biológicas, psicológicas e sociais dos usuários e equipe, enfatizando a comunicação e a integração. Humanizar a atenção à saúde valoriza os sujeitos, cria novas oportunidades profissionais, olha o ser humano integralmente, permite formar agentes transformadores além de integrar serviços, profissionais e pacientes. Qualidade de atendimento reflete diretamente na qualidade de vida dos envolvidos (equipe profissional e paciente).

O projeto validou a construção coletiva sobre o tema e revelou ao acadêmico que os métodos e ferramentas humanizantes é um imprescindível recurso técnico para a assistência humanizada, corroborando a vertente moral e ética da humanização. A humanização na atenção à saúde comprovou ao acadêmico o impacto do atendimento humanizado na qualidade de vida dos pacientes, o que permitiu reconhecer que deve ser aprendido, executado e estimulado. Ao desenvolver métodos que permitam a inserção princípios da humanização, o discente se conscientizou que suas ações devem ser de forma sistêmica e transdisciplinar. Ao associar saberes científico (razão), e os humanísticos (emoção), permitiu treinar sistematicamente as qualidades de ser “SER HUMANO”. Possibilitou a reflexão sobre competências e habilidades socioemocionais, o que viabilizou o desenvolvimento das sensibilidades: relação interpessoal, valores éticos, princípios e virtudes morais como também a educação das habilidades formativa e profissionalizante. As ferramentas oferecidas permitiram considerações no pensar e agir humanizado: desenvolvimento da sensibilização para a prática humanitária, o autoconhecimento e a resiliência. É fundamental partir da compreensão do tema em todos os âmbitos do aprendizado acadêmico, investindo em uma formação profissional que forneça os alicerces para uma atenção com concepções humanitárias: desenvolvimento das competências e habilidades socioemocionais como também a profissionalizante. O ensino/aprendizagem em uma formação acadêmica de elevada competência técnico/científica e ética, deve estar em consonância com a prática humanitária.

## Conclusão

A experiência da introdução das concepções da humanização na formação dos futuros profissionais demonstrou ser um processo, uma conquista conjunta docente/discente e, simultaneamente, um resultado que precisa ser estimulado intencionalmente em todas as suas perspectivas e dimensões, iniciando com uma experiência social de construção *com* e *para* os outros. Os princípios da humanização na graduação, desde as séries iniciais, possibilitaram uma conquista conjunta

docente/discente que, ao apresentar o impacto do atendimento humanizado na qualidade de vida dos pacientes, evidenciou a relevância da concepção humanitária na formação acadêmica para garantir profissionais envolvidos e comprometidos com um atendimento que dialogue com a ética e justiça.

### Referências

CASATE, J. C.; CORRÊA, A. K. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. **Rev Esc Enferm USP**, v. 46, n. 1, p. 219-226, 2012.

CARNEIRO NETO, J. N.; CORDEIRO, T. M. S; FALCÃO, M. M. L. Humanização em saúde e a odontologia. **Rev. Bras. Pesq. Saúde**, Vitória, v. 16, n. 2, p. 130-138, abr-jun, 2014.

REZENDE, M. C. R. A; LOPES, M. R. A. N. E; GONÇALVES, D. A; ZAVANELLI, A. C; FAJARDO, R. S. Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. **Arch Health Invest**, v. 4, n. 3, 57-61, 2015.

RIOS, I. C. Humanização: a essência da ação técnica e ética nas práticas de saúde. **Rev Bras Educ Med**, v. 33, n. 2, p. 253-61, 2009

RIZZOTO, M. L. F. As políticas de saúde e a humanização da assistência. **Rev Bras Enferm**, v. 55, n. 2, p. 196-9, 2002