 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

1 OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes, fundamentos e responsabilidades que orientam as ações de Educação Permanente e Humanização na IBASP Gestão em Saúde, promovendo uma cultura organizacional centrada no cuidado humanizado, na qualificação contínua das equipes e na excelência dos serviços prestados.

A Política visa consolidar práticas que integrem o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, alinhadas às diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) e da Política Nacional de Humanização (PNH), fortalecendo o compromisso institucional com a ética, a empatia, a equidade, o respeito à diversidade e à dignidade humana.

Busca-se, ainda, garantir que os processos formativos e as relações de cuidado estejam orientados por princípios de inclusão, escuta ativa, comunicação qualificada e valorização dos sujeitos envolvidos, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade assistencial, da segurança do paciente e da satisfação dos usuários e profissionais de saúde.


Esta Política está em consonância com as diretrizes do Código de Conduta Ética da IBASP Gestão em Saúde, devendo ambos os instrumentos, bem como as demais normas internas correlatas, ser observados em sua totalidade, com vistas à prevenção, mitigação e remediação de riscos que possam comprometer o patrimônio, a imagem e a credibilidade da instituição.

Seus objetivos específicos consistem em:

- a) Fortalecer a Educação Permanente em Saúde como estratégia de qualificação contínua dos trabalhadores, promovendo processos formativos integrados à prática cotidiana, à luz das necessidades reais dos serviços e dos sujeitos envolvidos;
- b) Promover uma cultura de humanização nas relações interpessoais e institucionais, pautada no acolhimento, no vínculo, na escuta qualificada e na corresponsabilidade entre trabalhadores, gestores e usuários;
- c) Estimular a reflexão crítica e coletiva sobre os processos de trabalho, favorecendo a autonomia profissional, a inovação, o cuidado ético e a melhoria contínua da qualidade nos serviços de saúde;
- d) Garantir o alinhamento às diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) e da Política Nacional de Humanização (PNH), assegurando a transversalidade dessas diretrizes nos contratos de gestão, nos programas institucionais e nas práticas assistenciais;
- e) Integrar os Núcleos de Educação Permanente e Humanização (NEPH) às demais áreas institucionais, promovendo ações intersetoriais, colaborativas e alinhadas às metas estratégicas da instituição;
- f) Valorizar e desenvolver as competências dos trabalhadores por meio de metodologias participativas, abordagens dialógicas e recursos educacionais inovadores, respeitando os saberes, trajetórias e contextos locais;
- g) Fomentar ambientes de trabalho saudáveis, éticos e inclusivos, que reconheçam a diversidade dos sujeitos e promovam o bem-estar físico, mental e social dos profissionais e usuários dos serviços de saúde;
- h) Apoiar ações de sensibilização, formação, supervisão e avaliação que fortaleçam o compromisso institucional com os princípios do SUS, com os direitos humanos e com a equidade no acesso e cuidado em saúde.

É responsabilidade de todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros conhecer, disseminar e cumprir integralmente os termos desta Política, zelando por sua efetiva aplicação no cotidiano das atividades institucionais.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 1 de 10

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

2 APLICAÇÃO

Esta Política compõe o Programa de Integridade da IBASP Gestão em Saúde, sendo aplicável a todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros, dirigentes e gestores, sendo extensivo, no que couber, a doadores e patrocinadores.

Aplica-se a todas as unidades de saúde, setores administrativos, contratos de gestão e projetos sob responsabilidade da IBASP Gestão em Saúde, abrangendo seus dirigentes, gestores, colaboradores, preceptores, facilitadores, consultores, parceiros, voluntários e terceiros, no exercício de suas funções institucionais.

Estende-se também às instituições parceiras e entidades formadoras que desenvolvam ações de educação permanente, capacitação, estágio, treinamento, supervisão, humanização do cuidado ou outras práticas formativas vinculadas à rede de serviços da IBASP.

A aplicação desta Política deve observar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), os marcos legais da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) e da Política Nacional de Humanização (PNH), bem como os compromissos éticos, os objetivos estratégicos e as demais políticas institucionais vigentes da IBASP Gestão em Saúde.

3 BASE LEGAL

Esta Política está fundamentada nos marcos legais, normativos e políticos que orientam a organização dos serviços de saúde no Brasil, especialmente no que se refere à qualificação permanente dos trabalhadores e à humanização das práticas de cuidado. São referências legais e institucionais desta Política:

- a) Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde, que regulamenta o SUS e define a formação e a educação permanente dos profissionais como competência do sistema;
- b) Portaria GM/MS nº 1.996/2007, que institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS);
- c) Portaria GM/MS nº 2.261/2006, que institui a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (PNH);
- d) Portaria GM/MS nº 2.528/2006, que regulamenta a humanização da atenção ao parto e nascimento;
- e) Portaria GM/MS nº 3.088/2011, que institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), com diretrizes voltadas à humanização e educação permanente;
- f) Lei nº 13.005/2014 – Plano Nacional de Educação (PNE), que contempla a formação continuada de profissionais da saúde e da educação;
- g) Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência, que reforça o direito à formação profissional e à humanização do cuidado;
- h) Demais diretrizes do Ministério da Saúde, do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), do Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), e das instâncias regionais e locais de governança do SUS;
- i) Contratos de gestão, termos de colaboração, termos de fomento, convênios e acordos de cooperação firmados com entes públicos e privados, que preveem a execução de ações de educação permanente e humanização no âmbito da atuação da IBASP Gestão em Saúde;
- j) Políticas internas da IBASP Gestão em Saúde, como o Código de Conduta Ética, a Política de Integridade, a Política de Recursos Humanos e os Programas de Capacitação e Humanização institucional.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		

 Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01


4 DEFINIÇÕES

Para fins de aplicação desta Política, adotam-se as seguintes definições:

4.1 Definições sobre Educação Permanente

- a) **Ambientes Formadores:** espaços físicos e simbólicos nos quais ocorrem práticas educativas, trocas de saberes, supervisões, vivências, reflexões e experiências que promovem a aprendizagem significativa e a transformação dos processos de trabalho;
- b) **Aprendizado Contínuo:** a educação em saúde não se limita à formação inicial, mas é um processo ao longo de toda a carreira profissional; os profissionais de saúde devem buscar constantemente atualizar seus conhecimentos e habilidades;
- c) **Atualização Profissional:** inclui a participação em cursos, oficinas, treinamentos, capacitações, seminários, palestras e outras atividades de desenvolvimento profissional para se manter atualizado com as mais recentes evidências científicas e melhores práticas;
- d) **Colaboração Interprofissional:** encoraja a colaboração entre diferentes profissionais de saúde, promovendo uma abordagem multidisciplinar para a resolução de problemas de saúde;
- e) **Cuidado Humanizado:** prática de atenção em saúde que considera a integralidade, a singularidade e os direitos dos usuários, respeitando sua cultura, identidade, autonomia e contexto de vida. Envolve também a valorização dos trabalhadores e a qualificação das relações entre equipes e usuários;
- f) **Desenvolvimento de Competências:** aprimoramento das habilidades técnicas, clínicas, comunicativas, comportamentais e interpessoais dos profissionais de saúde, permitindo que ofereçam um atendimento mais eficaz e humanizado;
- g) **Educação da Comunidade:** envolve a educação da comunidade e dos pacientes, capacitando-os para tomar decisões informadas sobre sua saúde e participar ativamente em seu próprio cuidado;
- h) **Educação Permanente em Saúde (EPS):** estratégia pedagógica e político-institucional voltada à qualificação dos trabalhadores da saúde, fundamentada na problematização dos processos de trabalho e na aprendizagem significativa, coletiva e contínua. Parte das necessidades identificadas nos serviços e visa à transformação das práticas e à melhoria da qualidade da atenção;
- i) **Enfoque na Qualidade e Segurança:** prioriza a segurança do paciente e a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde, reduzindo erros e promovendo a prestação de serviços seguros;
- j) **Inovação e Tecnologia:** reconhece a importância de acompanhar as inovações e avanços tecnológicos no campo da saúde e incorporá-los às práticas clínicas e de gestão;
- k) **NEPH – Núcleo de Educação Permanente e Humanização:** instância institucional responsável por planejar, coordenar, apoiar e monitorar as ações de formação, qualificação e humanização no âmbito das unidades geridas pela IBASP Gestão em Saúde, promovendo a integração entre educação, trabalho e cuidado;
- l) **Princípios do SUS:** universalidade, integralidade, equidade, descentralização, regionalização, hierarquização, participação social e resolubilidade, que orientam a estruturação e execução de todas as ações previstas nesta Política;
- m) **Processos Formativos:** conjunto de ações educativas estruturadas ou não estruturadas que promovem a aprendizagem em serviço, o desenvolvimento de competências e a construção de conhecimentos significativos, alinhados aos objetivos institucionais e às necessidades dos territórios;
- n) **Trabalhadores da Saúde:** todos os profissionais, técnicos, gestores e demais colaboradores que

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01


atuam na rede de serviços sob responsabilidade da IBASP Gestão em Saúde, independentemente do seu vínculo jurídico, área de atuação ou localidade;

- o) **Usuário dos Serviços de Saúde:** indivíduo, família ou grupo que acessa, utiliza ou é beneficiário dos serviços de saúde ofertados direta ou indiretamente pelas unidades geridas pela IBASP Gestão em Saúde.

4.2 Definições sobre Humanização

- a) **Acolhimento:** postura ética e técnica que implica escuta qualificada, responsabilização pela demanda do usuário e oferta de respostas resolutivas. Rompe com a lógica do atendimento mecânico e fragmentado, promovendo vínculo e confiança;
- b) **Ambiência:** organização do espaço físico e relacional dos serviços de saúde, com vistas a garantir conforto, acessibilidade, privacidade, segurança e acolhimento aos usuários e trabalhadores;
- c) **Comunicação Eficaz:** estabelecer uma comunicação eficaz entre profissionais de saúde, pacientes e familiares, promovendo o diálogo aberto, transparente e respeitoso;
- d) **Cuidado Humanizado:** prática que considera as dimensões subjetiva, social e cultural da pessoa, reconhecendo sua dignidade, autonomia e protagonismo. Pressupõe vínculos, empatia, responsabilização compartilhada e construção coletiva do projeto terapêutico;
- e) **Cuidado Integral:** oferecer cuidados que vão além dos aspectos físicos, considerando o bem-estar emocional, social e espiritual dos pacientes;
- f) **Empatia:** demonstrar altruísmo, solidariedade e sensibilidade às necessidades emocionais dos pacientes, reconhecendo o impacto emocional que as doenças podem causar;
- g) **Humanização da Atenção e da Gestão:** diretriz ética e política que visa à qualificação das relações entre trabalhadores, usuários e gestores, com base na valorização da vida, no acolhimento, na corresponsabilidade, na escuta ativa e no respeito à singularidade dos sujeitos;
- h) **Humanização em Saúde:** abordagem que busca promover um atendimento e cuidado mais humano, ético e integral aos pacientes e usuários dos serviços de saúde; essa abordagem se baseia em políticas e regulamentações que enfatizam o respeito à dignidade, autonomia e direitos dos indivíduos, bem como a valorização das relações interpessoais e da empatia no contexto de saúde;
- i) **Participação Ativa:** incentivar a participação ativa dos pacientes em seu próprio cuidado, envolvendo-os nas decisões relacionadas ao tratamento e proporcionando informações claras e compreensíveis;
- j) **Promoção da Saúde:** além de tratar doenças, a humanização também se preocupa com a promoção da saúde e a prevenção de problemas de saúde;
- k) **Respeito à Diversidade:** reconhecer e respeitar as diferentes culturas, crenças, valores e necessidades dos pacientes, garantindo um tratamento igualitário e livre de preconceitos;
- l) **Segurança e Qualidade:** garantir a segurança do paciente, evitando erros e promovendo práticas baseadas em evidências para proporcionar a mais alta qualidade de atendimento;
- m) **Usuário dos Serviços de Saúde:** indivíduo, família ou grupo que utiliza ou é atendido pelas ações e serviços prestados pela IBASP Gestão em Saúde, sendo considerado sujeito de direitos e centro do processo de cuidado.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

5 DIRETRIZES

A IBASP Gestão em Saúde direciona esforços contínuos para a promoção da educação permanente e da humanização em todas as suas atividades, com o propósito de qualificar continuamente os serviços prestados, fortalecer os vínculos institucionais e promover o bem-estar de colaboradores, usuários e parceiros.

A Educação Permanente em Saúde (EPS) constitui uma estratégia fundamental para enfrentar os desafios crescentes e dinâmicos do campo da saúde, como o surgimento de novas doenças, os avanços terapêuticos e tecnológicos, as mudanças demográficas e os novos modelos de cuidado. Trata-se de um processo contínuo de reflexão crítica sobre as práticas, que contribui para a excelência profissional, o aprimoramento da qualidade dos serviços e a melhoria dos indicadores de saúde da população atendida.

A humanização da atenção e da gestão extrapola a relação profissional-usuário, estendendo-se a todas as interações no ambiente institucional. Visa construir uma cultura de cuidado que valorize a singularidade, a dignidade e os direitos das pessoas, promovendo experiências positivas e acolhedoras no cotidiano dos serviços.

Todos os integrantes, colaboradores, gestores, parceiros e prestadores de serviço da IBASP devem se comprometer ativamente com a construção de uma cultura organizacional orientada pela educação permanente e pela humanização, em todas as esferas de atuação. Esse compromisso envolve:

- a) **Desenvolvimento de Competências:** fomento à qualificação contínua dos profissionais, estimulando o aprimoramento técnico, ético e relacional como eixo estruturante da prática em saúde;
- b) **Comunicação Empática:** promoção de uma comunicação respeitosa, clara e sensível nas relações interpessoais, contribuindo para a escuta qualificada e para o fortalecimento dos vínculos no ambiente de trabalho e com os usuários;
- c) **Cuidado Integral:** adoção de práticas que reconheçam as dimensões física, emocional, social, cultural e espiritual das pessoas, considerando sua integralidade e centralidade no processo de cuidado;
- d) **Colaboração e Trabalho em Equipe:** estímulo à atuação integrada, solidária e interprofissional, reconhecendo a complementaridade de saberes como fator essencial para a resolutividade e a eficiência dos serviços;
- e) **Promoção da Saúde:** incorporação de ações educativas e preventivas que empoderem os indivíduos para a tomada de decisões informadas e saudáveis, ampliando o escopo do cuidado para além da abordagem curativa;
- f) **Respeito à Diversidade:** valorização das diferentes culturas, crenças, identidades e trajetórias, assegurando um ambiente inclusivo, livre de discriminação e pautado na equidade.

Esta Política orienta-se pelos seguintes princípios e diretrizes institucionais:

5.1 Diretrizes da Educação Permanente

- a) **Integração ensino-serviço:** as ações formativas devem estar articuladas às necessidades dos serviços de saúde, favorecendo a aprendizagem em contextos reais de trabalho e a transformação das práticas;
- b) **Aprendizagem significativa:** a construção do conhecimento deve partir da realidade dos sujeitos, valorizando suas experiências e promovendo o desenvolvimento de competências críticas, técnicas, relacionais e éticas;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 5 de 10

 Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

- c) **Participação ativa:** as equipes devem ser protagonistas nos processos formativos, participando da identificação das necessidades, planejamento, execução e avaliação das ações de qualificação;
- d) **Articulação com a gestão:** a educação permanente deve ser parte integrante da política de gestão institucional, inserida nos planos de ação, contratos de gestão e instrumentos de avaliação dos serviços;
- e) **Desenvolvimento contínuo:** a formação deve ser entendida como processo permanente, dinâmico e descentralizado, promovido de forma intersetorial, interdisciplinar e interprofissional;
- f) **Monitoramento e avaliação:** todas as ações educativas devem ser registradas, monitoradas e avaliadas quanto à sua efetividade, impacto no serviço e contribuição para o alcance dos resultados institucionais.

5.2 Diretrizes da Humanização

- a) **Atenção centrada no usuário:** os serviços devem assegurar escuta qualificada, acolhimento com responsabilidade, respeito à diversidade, à autonomia e à dignidade dos usuários;
- b) **Valorização dos trabalhadores:** promover condições adequadas de trabalho, escuta institucional, reconhecimento profissional e espaços de cuidado aos cuidadores;
- c) **Gestão participativa e cogestão:** incentivar o protagonismo dos trabalhadores e usuários nos processos decisórios, com transparência, diálogo e corresponsabilidade;
- d) **Ambiência qualificada:** garantir ambientes físicos e organizacionais acolhedores, seguros, acessíveis e que favoreçam o vínculo entre equipe e usuário;
- e) **Vínculo e corresponsabilidade:** fortalecer a construção de relações baseadas em confiança, compromisso ético e responsabilização compartilhada no cuidado e na gestão;
- f) **Transversalidade:** a humanização deve perpassar todos os níveis organizacionais e processos institucionais, incluindo assistência, gestão, educação, comunicação e vigilância;
- g) **Atenção integral:** integrar ações de promoção, prevenção, tratamento e reabilitação, respeitando a singularidade de cada pessoa, território e contexto.

5.3 Metodologia para Implementação

A implementação bem-sucedida da educação permanente e humanização requer a definição de diretrizes claras e a adoção de estratégias específicas. Assim, a presente Política define um conjunto de diretrizes para guiar esse processo:

- a) **Compromisso de todos os gestores:** garantir o comprometimento dos gestores com a promoção da educação permanente e humanização como valores essenciais da organização;
- b) **Avaliação das Necessidades:** realizar avaliações anuais e abrangente para levantamento das necessidades de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores para identificar lacunas de competências em todas as áreas;
- c) **Desenvolvimento de Programas de Educação Permanente:** desenvolver programas de treinamento e educação continuada que atendam às necessidades identificadas, com foco na atualização constante de conhecimentos e no desenvolvimento de habilidades específicas;
- d) **Integração de Valores Humanizadores:** integrar princípios de humanização em todos os programas de treinamento, enfatizando a empatia, o respeito à diversidade, a comunicação eficaz e o cuidado integral;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 6 de 10

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

- e) **Acolhimento e Sensibilização:** implementar programas de acolhimento para novos colaboradores, enfatizando a cultura organizacional centrada no paciente e na humanização;
- f) **Promoção da Comunicação Empática:** capacitar os colaboradores em técnicas de comunicação empática, visando a melhorar a relação com os pacientes e seus familiares;
- g) **Avaliação de Resultados:** estabelecer métricas e indicadores para avaliar o impacto das iniciativas de educação permanente e humanização, medindo o nível de satisfação dos usuários e dos colaboradores;
- h) **Melhoria Contínua:** implementar processos de feedback e revisão periódica dos programas de treinamento e das práticas de humanização, buscando constantemente aprimorar e adaptar as estratégias;
- i) **Cultura Organizacional:** integrar a educação permanente e a humanização na cultura organizacional da instituição, para que sejam vivenciadas no dia a dia por todos os colaboradores;
- j) **Responsabilidade Coletiva:** envolver todos os níveis hierárquicos e áreas da organização na promoção da educação permanente e humanização, tornando esses princípios uma responsabilidade coletiva;
- k) **Compliance e Ética:** garantir que as práticas de educação permanente e humanização estejam em conformidade com todas as regulamentações éticas e legais;
- l) **Engajamento da Comunidade:** incentivar a participação da comunidade interna e externa no processo de melhoria da qualidade dos serviços de saúde, incorporando suas perspectivas e feedback.

Essas diretrizes formam a base para a implementação eficaz da educação permanente e humanização na IBASP Gestão em Saúde, promovendo uma cultura organizacional centrada nas necessidades dos usuários e colaboradores, bem como no contínuo aprimoramento dos cuidados de saúde.


5.4 Critérios Quantitativos e Qualitativos

A implementação de ações de educação permanente e humanização na IBASP Gestão em Saúde requer uma abordagem equilibrada e dinâmica, que combine critérios quantitativos e qualitativos para avaliar o progresso e a eficácia dessas ações.

Os critérios considerados nesta Política são:

- a) **Taxa de Participação em Treinamentos:** acompanhar a taxa de participação dos colaboradores nos programas de educação permanente, observando se a maioria está envolvida;
- b) **Taxa de Conclusão de Treinamentos:** medir quantos colaboradores concluem com êxito os programas de treinamento e educação continuada;
- c) **Taxa de Retenção de Colaboradores:** avaliar a taxa de retenção de colaboradores, uma vez que uma cultura de educação e humanização pode contribuir para a satisfação e retenção dos profissionais;
- d) **Redução de Queixas e Reclamações:** monitorar se houve redução nas queixas e reclamações de pacientes e familiares em relação ao atendimento, o que pode indicar melhorias na humanização;
- e) **Índice de Satisfação do Paciente:** coletar e analisar feedbacks e pesquisas de satisfação dos pacientes para medir a percepção de melhoria na qualidade do atendimento;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 7 de 10

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

- f) **Indicadores de Qualidade de Cuidados:** avaliar indicadores de qualidade de cuidados, como taxa de infecções hospitalares, readmissões, incidentes e eventos adversos, para verificar se houve melhorias após a implementação das ações de educação e humanização;
- g) **Comunicação Eficaz:** avaliar a qualidade da comunicação entre profissionais de saúde, pacientes e familiares, observando se houve uma melhoria na compreensão e na empatia;
- h) **Percepção de Humanização:** realizar pesquisas qualitativas para entender a percepção dos colaboradores e pacientes sobre a humanização dos serviços, identificando áreas que precisam de melhorias;
- i) **Feedback de Colaboradores:** coletar feedback dos colaboradores sobre a eficácia dos programas de educação permanente e como eles impactam seu trabalho e relacionamento com os pacientes;
- j) **Cultura Organizacional:** avaliar a cultura organizacional, observando se os valores de educação permanente e humanização estão sendo adotados no dia a dia e refletidos nas práticas organizacionais;
- k) **Histórias de Sucesso:** identificar e compartilhar histórias de sucesso que demonstrem a humanização em ação e o impacto positivo nas experiências dos pacientes e colaboradores.

É importante lembrar que a mensuração da eficácia das ações de educação permanente e humanização não deve se limitar apenas a números. A combinação de critérios quantitativos e qualitativos oferece uma visão abrangente e equilibrada do progresso e do impacto dessas ações. Esses critérios devem ser revisados periodicamente para ajustar as estratégias conforme necessário.

6 VIOLAÇÕES E PENALIDADES

Qualquer dirigente, colaborador, terceiro ou parceiro que viole disposições desta Política estará sujeito às sanções disciplinares previstas no Código de Conduta Ética da IBASP Gestão em Saúde, listadas abaixo:

- I. Advertência verbal;
- II. Advertência por escrito;
- III. Suspensão;
- IV. Demissão sem justa causa;
- V. Demissão por justa causa;
- VI. Exclusão do fornecedor, parceiro ou agente intermediário da instituição;
- VII. Ação judicial cabível.

7 RESPONSABILIDADES

Cabe aos dirigentes da IBASP Gestão em Saúde cumprir e fazer cumprir com todas as disposições desta política, e assegurar que todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros de seu relacionamento sejam informados sobre seu conteúdo e a importância de sua implementação.

A adesão é obrigatória para todos os envolvidos, e suas regras e diretrizes devem ser colocadas em prática de imediato.

A implementação, acompanhamento e aprimoramento contínuo desta Política são de responsabilidade compartilhada entre os diversos níveis hierárquicos e áreas funcionais da IBASP Gestão em Saúde. Cada

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

instância possui atribuições específicas para assegurar a efetividade das ações de educação permanente e humanização institucional.

7.1 Diretoria Executiva

- Garantir os recursos necessários para o desenvolvimento e manutenção das ações de educação permanente e humanização;
- Aprovar estratégias, programas e planos institucionais relacionados à capacitação e ao cuidado humanizado;
- Assegurar que a política esteja alinhada ao planejamento estratégico, ao Programa de Integridade e às demais normativas da instituição.

7.2 Diretoria de Educação e Qualidade

- Coordenar e supervisionar a implementação da política em todas as unidades e projetos geridos pela instituição;
- Estruturar o Plano Diretor Anual de Educação Permanente e Humanização, assegurando coerência com as diretrizes institucionais e as necessidades locais;
- Desenvolver metodologias ativas e estratégias inovadoras de capacitação, monitoramento e avaliação das ações;
- Promover a articulação com os demais setores para garantir a transversalidade da educação permanente e da humanização nos processos assistenciais, administrativos e gerenciais.

7.3 Coordenações Setoriais e Gestores de Unidades

- Identificar as necessidades formativas das equipes e demandas relacionadas à humanização, subsidiando o planejamento institucional;
- Viabilizar a realização de ações educativas, rodas de conversa, oficinas e espaços de escuta em seus setores e unidades;
- Estimular o protagonismo dos trabalhadores na construção coletiva dos processos de trabalho e do cuidado.


7.4 Núcleo de Educação Permanente e Humanização (NEPH)

- Planejar, executar, registrar e avaliar as atividades de educação permanente e humanização, em articulação com os gestores de unidade e com a Diretoria de Educação e Qualidade;
- Apoiar a construção de diagnósticos participativos e de planos locais de ação;
- Sistematizar e divulgar experiências exitosas e boas práticas institucionais.

7.5 Colaboradores, Terceiros e Parceiros

- Participar ativamente das ações propostas, contribuindo para a qualificação dos processos de trabalho e para o fortalecimento da cultura institucional;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 9 de 10

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	EDUCAÇÃO PERMANENTE E HUMANIZAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	P-13	01

- b) Praticar os princípios da humanização nas relações interpessoais, nos atendimentos e na gestão do cuidado;
- c) Respeitar as diretrizes desta política, assumindo responsabilidade compartilhada na consolidação de um ambiente organizacional ético, acolhedor e participativo.

8 COMUNICAÇÃO

A IBASP Gestão em Saúde incentiva a todos que comuniquem imediatamente ao Comitê de Ética quando suspeitarem ou detectarem violações a esta Política ou as legislações correlatas, cuja análise e investigação serão tratadas confidencialmente. Não serão admitidas retaliações e intimidações aos denunciantes.

9 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- I. Código de Conduta Ética;
- II. Regimento Interno;
- III. Política de Integridade (*Compliance*);
- IV. Política de Recursos Humanos;
- V. Política de Proteção de Dados.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Paula Amorim	04/11/2025	NEPH	05/01/2026		
					Página 10 de 10