

18º ERGODESIGN
& USIHC 2022

Entendendo o Prontuário Afetivo: reflexões no âmbito da comunicação visual

Understanding the affective record: reflections in the scope of visual communication

Ivana Márcia Oliveira Maia; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão; IFMA.
Raquel de Alencar Barros Dourado; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão;
IFMA

Resumo

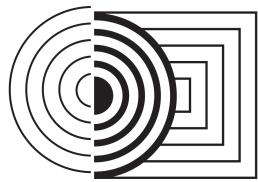
O artigo é uma revisão não sistemática sobre o Prontuário Afetivo sob a ótica da comunicação visual com base nos conceitos que envolvem as relações pessoa-ambiente e os aspectos do design gráfico das interfaces do documento. O Prontuário Afetivo (PA) apesar do nome difere-se de um prontuário médico. Ele é um documento onde pessoas da equipe médica com auxílio da família do paciente registram de forma carinhosa e afetiva as preferências de pacientes que não conseguem se comunicar verbalmente. Essa peça gráfica não é manipulada pelo paciente. Ele serve para informar aos diversos membros da equipe médica os gostos pessoais do paciente, como músicas e artistas preferidos, time que torce, cor predileta, de forma a estimular a interação afetiva entre equipe e paciente, tornando o atendimento mais humanizado e o ambiente de trabalho mais afetivo. Grande número desses Prontuários Afetivos estão disponíveis em redes sociais e sites de Secretarias de Saúde que adotam a técnica.

Palavras-chave: Ergonomia, prontuário afetivo, atendimento humanizado, interação afetiva.

Abstract

The article is a non-systematic review of the Affective Record from the perspective of visual communication based on concepts involving person-environment relationships and aspects of the graphic design of the document's interfaces. Despite the name, the Affective Record (AP) differs from a medical record. It is a document where people from the medical team with the help of the patient's family lovingly and affectively record the preferences of patients who are unable to communicate verbally. This graphic piece is not manipulated by the patient. It serves to inform the different members of the medical team about the patient's personal tastes, such as favorite songs and artists, team that supports, favorite color, in order to stimulate affective interaction between team and patient, making care more humanized and the environment of more affective work. A large number of these Affective Records are available on social networks and websites of Health Departments that adopt the technique.

Keywords: Human factors, Affective care, humanized care, affective interaction.



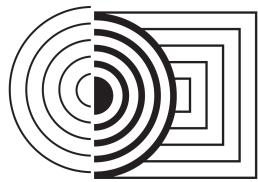
1. Introdução

O prontuário afetivo é um documento desenvolvido como uma forma de humanizar o atendimento dos pacientes internados com Covid-19, que segundo o Ministério de Saúde do Governo Federal (2021) é uma doença que causa infecção respiratória aguda, identificada pela primeira vez na cidade de Wuhan, província de Hubei, China, em dezembro de 2019. O vírus Corona vírus SARS-CoV-2 é altamente contagioso e encontra-se no organismo de varias espécies, humanos, macacos e até morcegos. Até outubro de 2021, fez mais de 600.000 mil vítimas fatais apenas no Brasil.

Deste contexto de pandemia do Covid-19 a necessidade de internações em leitos clínicos e de UTIs se fizeram necessárias, com total distanciamento de familiares e com isolamento dos pacientes. Neste cenário, surgiu a proposta do Prontuário Afetivo (PA), criado pela Dra. Isadora Jochims, no Hospital Universitário de Brasília HUB, onde trabalha no Distrito Federal, no sentido de transformar alguns dos ambientes hospitalares focados no tratamento da Covid-19 com mensagens acolhedoras de carinho e de esperança. Assim, a Dra. Isadora Jochims, que também é artista visual, teve a ideia de criar documentos personalizados com dados pessoais - que vão além das informações clássicas, como nome, idade, gênero e afins - dos pacientes intubados por complicações e agravamento do estado de saúde. Na intenção de que todos da equipe de saúde sejam lembrados pelas coisas que costumam deixar felizes os pacientes e que estes recebam um tratamento mais humanizado, a médica passou a conversar com familiares dos pacientes e a listar suas referências e gostos. Assim, foram registradas informações pessoais sobre o paciente, como suas músicas preferidas, nomes dos seus entes queridos, sua comida preferida, seus hobbies e até o time que torce, montando interfaces gráficas que ficam fixados na cama no paciente ao lado dos dados médicos. Dessa forma, o PA promove interação afetiva, sempre que um funcionário do hospital passa pelo paciente contribuindo com a humanização do tratamento, além de dar um conforto para a família do paciente (Secretaria de Saúde do Estado de Alagoas, 2021).

Além do aspecto da alta transmissibilidade do vírus, que impõe o distanciamento entre as pessoas, os pacientes internados ainda precisam enfrentar o completo isolamento. Os pacientes ficam isolados de seus familiares e amigos, impedidos de receber visitas, muitas vezes contando apenas com ligações telefônicas para amenizar sentimentos de medo, abandono e solidão. Os pacientes internados geralmente sentem-se muito sozinhos e alguns deprimidos por conta do isolamento, a única interação que eles têm são com os funcionários, que muitas vezes, por conta da rotina hospitalar intensa, tratam o paciente com distanciamento, evitando um tratamento mais empático.

Em vista desta realidade, o Prontuário Afetivo faz com que os pacientes sejam vistos por um novo olhar pela equipe, criando uma aproximação maior entre eles e servindo de apoio e esperança uns para os outros, neste momento difícil. (Secretaria de Saúde do Distrito Federal, 2021).



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

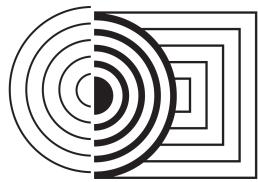
Segundo a Secretaria Municipal de Saúde de Campinas, (2021), os resultados da iniciativa vêm trazendo mudanças significativas no ânimo e na moral dos funcionários, tornando o afeto, a disposição e o cuidado mais naturais e presentes. Nos pacientes, essa relação foi percebida na melhora nos sinais vitais, elevação na oxigenação sanguínea, regulação da pressão arterial e aumento na autoestima. Ademais, houve um aumento na confiança e conforto das famílias, que foram questionadas para a elaboração dos Prontuários Afetivos. O atendimento humanizado proporcionado pelo PA vai além de um carinho. É um incentivo à vida e ao profissionalismo e se mostra eficiente no combate à solidão e ao definhamento do paciente, contribuindo para sua recuperação. Por tratar-se de uma alternativa aparentemente simples, porém de muita importância e relevância (Secretaria de Saúde do Estado do Ceará, 2021), o objetivo deste trabalho é investigar a interface gráfica dessa ferramenta e como ela atua na relação paciente-ambiente hospitalar, no sentido humanitário. Para tanto, foram estudadas cinquenta e seis interfaces gráficas de PAs desenvolvidos em oito municípios brasileiros, além dos relatos sobre os efeitos de suas mensagens nos grupos envolvidos. Enfatiza-se que toda pesquisa realizada de forma remota, considerando normas sanitárias vigentes.

2. Metodologia da pesquisa

Além de consulta a artigos científicos, foram contempladas as manifestações de Secretarias de Saúde Estaduais e Municipais brasileiras, assim como as declarações da Dra. Isadora Jochims, criadora do Prontuário Afetivo. Dessa forma, trata-se uma pesquisa bibliográfica integrativa, dessa forma, não sistemática, utilizando fontes primárias, secundárias e terciárias. Os elementos elencados durante a pesquisa foram investigados a partir de publicações nacionais e internacionais relacionadas ao tema. Por se tratar de um tema relativamente novo, contemplado por com restrito número de publicações até o momento, optou-se por pesquisar conceitos relacionados ao tema, como design gráfico, semiótica e comunicação não violenta, em plataformas de pesquisa Google Scholar, Scielo e redes sociais de secretarias de saúde municipais e estaduais. Na continuidade do estudo serão pesquisados PAs disponíveis nas redes sociais e sites de Secretarias de Saúde de Estados que adotaram a técnica. Dessa forma será montado um banco de imagens que servirá de base pra a pesquisa sobre os símbolos e elementos da comunicação visual aplicados.

3. A importância do Prontuário Afetivo

É importante enfatizar que o Prontuário Afetivo (PA) não tem exatamente a mesma função do prontuário médico. O prontuário médico é definido como o “documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.” (artigo 1º, da Resolução 1.638/2002 do Conselho Federal de Medicina (CFM). Assim, esse documento é um instrumento com capacidade de estruturar ligações entre setores de serviços, instituição e



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

usuário, além de conservar dados sobre intervenções e, principalmente, acompanhar a história do paciente (SAMPAIO, 2010). Dessa feita, a médica reumatologista Dra. Isadora Jochims, em meados do ano de 2020, desenvolveu um novo formato de documento, ultrapassando o objetivo puramente clínico, acrescentando um caráter biopsicossocial à estrutura da informação, em harmonia com as prerrogativas já enfatizadas na Resolução supracitada, (JOCHIMS, 2021). Segundo a Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (2021), que aplica essa ferramenta, o Prontuário Afetivo trata de um informe com foco na personalidade do paciente, além de seus interesses pessoais.

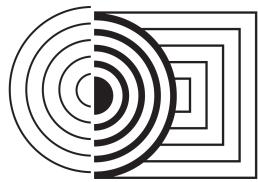
Segundo sua idealizadora, Jochims (2021) o projeto começou a tomar forma quando passou a vislumbrar as possíveis necessidades de um paciente crítico e sem contato familiar. Nesse momento, fez-se uma transposição do prontuário padrão para outro com as vivências e aspirações do paciente. Isso provocou comoção e motivou a equipe de saúde além de estreitar vínculos da relação médico-paciente.

3.1 O ambiente e a significação

Todo sistema formado por um conjunto de signos com função de meio de comunicação entre pessoas e que pode ser percebido pelos órgãos sensoriais (visão, audição, paladar, tato e olfato) é entendido como linguagem. Dessa forma, é possível ao ser humano distinguir a linguagem não-verbal, que é formada por símbolos, signos, movimentos, imagens como comunicação efetiva, tanto ou mais que a linguagem verbal, que é composta pela comunicação oral ou escrita. Segundo Pierce (2005), isto ocorre porque, enquanto a verbal é sujeita a reflexão, planejamento e manipulação, a linguagem não-verbal é primordialmente regida pelo comportamento inerente ao ser, com todas as suas peculiaridades afetivas, impulsividades e conteúdos emocionais comunicados através dos órgãos do sentido por meio de gestos, olhares, expressões, volume e entonação vocal, dentre muitas outras formas de comunicação que não cabem apenas na linguagem verbal.

Segundo Peirce (2005) o signo que constitui a linguagem é aquilo que, sob certos aspectos ou modo, representa algo para alguém e pode vir a ser entendido como alguma coisa que está no lugar de outra, isto é, estar numa tal relação com outro que, para certos propósitos, é considerado de alguma forma como se fosse esse outro (PEIRCE, 2005).

Corraliza (1998) enfatiza a importância do significado do espaço físico para o indivíduo. Assim, o significado do ambiente faz referência à representação que um ambiente tem para uma determinada pessoa. Analisando tal significação são inclusos todos os processos culturais, sociais e políticos na construção social do significado espacial, incluindo a experiência emocional de um lugar, considerando aspectos individuais fundamentados pela relação dialética do sujeito e do ambiente, onde o sujeito atua na construção do ambiente e este na construção do sujeito. (Corraliza, 1998). Considerando o significado do ambiente no impacto emocional que ele tem sobre a pessoa enferma, a afetividade se apresenta como ponte “paciente e ambiente hospitalar”, onde este sentimento sensibiliza e motiva a interação “paciente e equipe médica” e



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

equipe médica e família do paciente". Bomfim (2003), descreve a afetividade, no apanhado histórico-cultural, como uma categoria de análise integradora das divergências integrantes da Psicologia, levando a uma compreensão global, sem dicotomizar a relação pessoa-ambiente.

Para Pinheiro e Bomfim (2009), a afetividade é dotada de características, atitudes e valores pessoais e apontam na afetividade duas propriedades: emoções e sentimentos. A emoção trata de estados emocionais intensos e rápidos, em situações específicas, que provocam uma reação corporal, como aumento da pressão sanguínea, elevação da frequência cardíaca e ritmo respiratório. Por sua vez, o sentimento envolve circunstâncias afetivas duradouras e estáveis, como por exemplo, o amor. Dessa forma o termo Prontuário Afetivo, exerce forte influência no ambiente hospitalar. (PINHEIRO; BONFIM, 2009).

3.2 A Comunicação Não Violenta

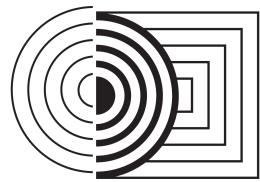
Entende-se a comunicação como uma habilidade fundamental, natural a todos os seres humanos, utilizada nos aspectos da vida em suas mais variadas formas. A Comunicação Não Violenta (CNV) é um modo de expressão apresentado pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg, com objetivo de aprimorar os relacionamentos interpessoais, criando uma ligação das necessidades de uns às necessidades dos outros, com a finalidade tornar as relações amigáveis.

Como uma abordagem que pode ser aplicada a todos os níveis de comunicação, nos mais variados contextos, entende-se o Prontuário Afetivo como uma forma de Comunicação Não Violenta, visto que esta metodologia de comunicação se baseia no desenvolvimento do estado compassivo natural, reformulando a maneira pela qual as pessoas se expressam e ouvem o outro, uma vez que refere-se a uma prática de reflexão envolvendo as necessidades e expectativas de ambas os elementos do processo comunicacional, com foco em suas necessidades, em vez de apenas nas atitudes e falas da outra pessoa, desenvolvendo um olhar mais compassivo e empático.

Marshall aborda quatro componentes essenciais que se tornam base de qualquer comunicação, em seu modelo de CNV. Boa parte dessa metodologia envolve saber expressar de forma clara essas quatro informações, como também as receber dos outros com empatia. Esse processo é válido tanto para a forma verbal de comunicação, como para outros meios, o que nos faz perceber o Prontuário Afetivo como uma CNV.

São os componentes:

1. Observação: situações observadas e vivenciadas e que afetam o bem-estar;
2. Sentimento: refere-se ao que se sente perante aquilo observado;
3. Necessidade: refere-se às necessidades (valores, desejos etc.) relacionadas aos sentimentos identificados;



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

4. Pedido: refere-se às ações concretas que são pedidas para outra pessoa com o intuito de favorecer a vida de quem pede.

Marshall enfatiza que os quatro componentes mencionados podem ser realizados sem que seja pronunciada uma só palavra e atribui a essência dessa forma de comunicação à consciência desses quatro elementos e no desejo de se expressar e ouvir com compaixão, honestidade e empatia.

É importante considerar que uma comunicação harmônica e compassiva é fundamental para as relações entre pessoas de forma mais significativa, portanto percebe-se no PA um instrumento de comunicação efetiva entre o paciente acamado, sem possibilidade de expressão oral e a equipe do hospital, que vai além da equipe médica, podendo envolver equipe de limpeza e cozinha, dentre outros profissionais.

4. O design e o Prontuário Afetivo

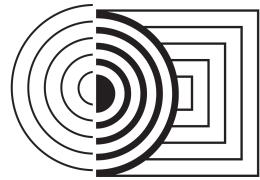
Entendendo o PA como forma de comunicação gráfica que pode promover mudanças de atitudes e aumento na qualidade da interação entre pessoas, este trabalho enfoca as características gráficas destes documentos, estudando os elementos básicos da Comunicação Visual que estão relacionados a estas interfaces.

O uso de linhas, desenhos e tipografia manuais aponta para interesse e dedicação bastante pontuais, onde o desenvolvedor da interface (médico, enfermeiro(a) ou outro profissional) trabalha os aspectos gráficos pessoalmente, com suas habilidades em artes visuais ou não, uma vez que não há interesse artístico no documento, mas enfoque afetivo.

O desenho como um traço que se desenvolve sobre uma superfície, geralmente tem o objetivo de representar algo ou se constituir como uma imagem. Como em tudo ligado à arte, vê-se no desenho artístico uma expressão que transmite ideias, emoções ou sentimentos através de um recurso gráfico. Assim, o desenho como o recurso utilizado no PA é a criação de uma figura representativa ou abstrata usada como uma forma de expressão gráfica.

Na Teoria das Formas, segundo DeFleur e BallRokeach (1993) formas e suas estruturas estão na base do conhecimento humano. O filósofo grego Platão analisa o estabelecimento dos significados e dos conceitos defendendo que o conhecimento humano se estabelece de ideias gerais, atributos essenciais, a forma, das categorias de coisas ou objetos da realidade. São atributos passíveis de nominações e identificação. A forma dá origem a significados e conceitos ou convenções, que são fundamentais para o conhecimento da realidade e formação da memória, que irá originar a cultura, segundo Frederic Charles Bartlett (1934).

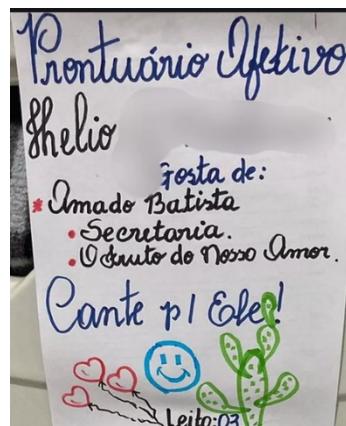
As formas utilizadas na concepção de Prontuários Afetivos estão relacionadas aos símbolos que fazem referência aos sentimentos, à fauna, à flora e outros elementos como emblemas de times de futebol (aqui trazidos como expressão da cultura contemporânea).



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

Esses símbolos expressam o olhar do desenhista (o desenvolvedor do PA) frente às informações coletadas sobre o paciente, sem que haja a preocupação com o desenho perfeito, mas com a melhor forma de expressar a informação.

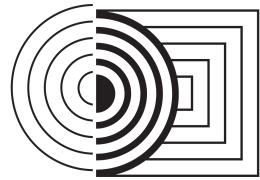
Figura 1-Imagem de Prontuário Afetivo.



Fonte:

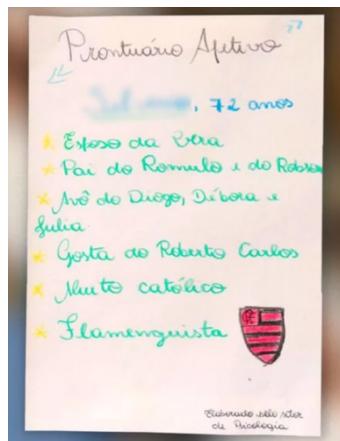
g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/04/15/hospital-usa-prontuario-afetivo-para-acolher-pacientes-internados-com-covid-19-em-uti-de-sao-luis.ghtml

Segundo Peirce (2008), um símbolo é um signo que está naturalmente apto a declarar que um grupo de objetos indicado por um conjunto de índices em certos aspectos ligados a ele, é representado por um ícone associado ao símbolo. Dessa forma, os corações (fig.1) desenhados estão associados à sentimentos como amor, carinho; a flor pode ser associada à ternura, bondade, fragilidade.



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

Figura 2 – Imagem de Prontuário Afetivo.



Fonte:

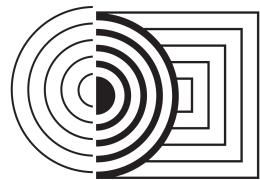
<https://www.agazeta.com.br/es/cotidiano/pacientes-com-covid-19-ganham-prontuario-afetivo-em-uti-no-es-0421>

O uso de símbolos (fig.2) como emblemas de times de futebol (ou outros esportes) aponta para o aspecto cultural que envolve a informação.

5. Conclusão

A pesquisa realizada aponta para a importância dos elementos básicos da comunicação visual como forma de expressão gráfica aplicados à interação entre pessoas com ênfase nos sentimentos e emoções, sem que o acabamento estético do traço ou técnica de desenho sejam preponderantes nessa relação. Enfatiza também que o uso de ícones, símbolos e demais elementos contribuem na forma como a mensagem é passada e como ela é recebida, estreitando a relação emissor-receptor gerando benefícios para a terceira pessoa da relação, o paciente.

As análises empreendidas neste artigo fazem parte da revisão bibliográfica constante na pesquisa intitulada Entendendo o Prontuário Afetivo, desenvolvida no âmbito do Programa de Iniciação Científica em Nível Médio - PIBIC EM do Instituto de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão, ainda em andamento no período 21/22.



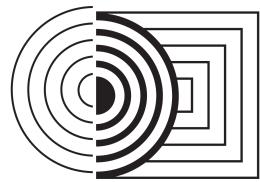
6. Trabalhos relacionados

Embora o tema seja relativamente novo, uma vez que surgiu durante a pandemia de Covid 19 que assolou o mundo a partir do ano de 2019, foram localizados diversos trabalhos com enfoque na afetividade e no Prontuário Afetivo. O artigo intitulado “Prontuário Afetivo: Um novo paradigma de tratamento humanizado”, de autoria de Amanda Sihnel Cortez da Silva e Tereza Rodrigues Vieira tem como objetivo destacar a magnitude do prontuário afetivo no ambiente hospitalar, exaltando os benefícios ao paciente, à equipe de saúde e essa inter-relação e conclui que uma vez difundido o afeto no ambiente hospitalar, ocorre deste a capacidade de atuar na melhora sistêmica do paciente, além de ser um catalisador na equipe de saúde, acelerando a velocidade em que se processam determinadas reações e estimulando uma melhor relação da equipe médica com o paciente e seus familiares.

O artigo “A construção dos prontuários como expressão da prática dos profissionais de saúde”, de autoria de Ana Maria Otoni Mesquita e Suely Ferreira Deslandes, não se refere especificamente aos prontuários afetivos, entretanto aborda a temática da construção dos prontuários e se desenvolve a partir de análise documental para entender as práticas dos profissionais de saúde que integram equipes de pré-natal de adolescentes em dois ambulatórios da rede pública de atenção básica de saúde estadual e municipal, partindo da definição atualizada de prontuário, que além da missão de ser um instrumento jurídico de registro de propriedade do paciente, atua também como mediador da comunicação entre os sujeitos da equipe de saúde e da comunicação dessa equipe com o paciente.

A dissertação de mestrado profissional em Saúde Pública – Gestão de Sistemas de Serviços de Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública/ Fiocruz, Intitulada “A Humanização no Atendimento: Construindo Uma Nova Cultura, de autoria de Rejane Vieira Viana, orientada pela Profa. Elizabeth Artmann, traz uma abordagem importante sobre o tratamento humanizado, que caracteriza o PA. Embora desenvolvida em 2004, muito antes da pandemia de Covid 19, a dissertação discute o tratamento humanizado, com foco na construção de uma cultura organizacional a partir de gestão humanizada, apropriada para o estudo do PA.

O artigo “Afetividade na relação paciente e ambiente hospitalar”, de autoria de Glícia Rodrigues Pinheiro e Zulmira Áurea Cruz Bomfim tem como objetivo discutir a afetividade como categoria de análise da relação paciente e ambiente hospitalar. Esse artigo é parte do desenvolvimento da Dissertação de Mestrado, intitulada “Afetividade e ambiente hospitalar: Construção de significados pelo paciente oncológico com dor” também publicado antes da pandemia de Covid 19, trazendo, entretanto, importante contribuição ao estudo da afetividade constante no PA.



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

Agradecimentos

As autoras agradecem à CAPES e ao CNPQ pelo apoio à pesquisa, desenvolvida no âmbito do PIBIC EM 21/22. Agradecem também à Fundação de Amparo à Pesquisa e ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Maranhão - FAPEMA, à PRPGI do Instituto Federal do Maranhão e à DPGI do Campus São Luís Monte Castelo.

7. Referências Bibliográficas

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução CFM no 1.638 de 09 de agosto de 2002.** Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde. Diário Oficial da União, Brasília: seção 1, Brasília, ago. 2002, Séc. 1, p. 184-185.

CORRALIZA, J. A. (1998). **Emoción y ambiente.** In J. I. Aragones, & M. Amérigo. Psicología ambiental (pp. 281-302). Madrid, España: Ediciones Pirâmide.

DEFLEUR, Melvin L.; BALL-ROKEACH, Sandra. **Teorias da comunicação de massa.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.

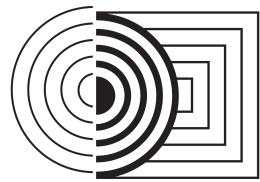
FUNDACÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Diretrizes Assistenciais para Enfrentamento da COVID-19**, v. 9, Belo Horizonte, 30 abr. 2021. Disponível em: https://coronavirus.saude.mg.gov.br/images/1_2021/06-junho/6-Protocolo_FHEMIG_COVID_-_19_Vers%C3%A3o_IX-Acoes_específicas_da_equipe_multi-Comunicacao-efetiva.pdf. Acesso em: 13 ago. 2021.

JOCHIMS, Isadora. **Médica cria o ‘prontuário afetivo’, um jeito carinhoso de tratar os pacientes de Covid-19.** [Entrevista concedida a] Fátima Gomes Bernardes. Encontro com Fátima Bernardes, Rio de Janeiro, 5 abr. 2021. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/9410439/>. Acesso em: 13 ago. 2021.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO GOVERNO FEDERAL, site oficial. Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br> acesso em 30/10/2021

PEIRCE, Charles S. **Semiótica.** São Paulo: Perspectiva, 2008.

PETTITT, Michael. **Visual demand evaluation methods for in-vehicle interfaces.** Nottingham, 2008. 245 f. Tese (Doutorado em Human Computer-Interaction) – Human-Computer Interaction, University of Nottingham, Nottingham, 2008.



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

PINHEIRO, Glícia Rodrigues; BONFIM, Zulmira Áurea Cruz. **Afetividade na Relação Paciente e Ambiente Hospitalar.** Revista Mal-estar e Subjetividade, Fortaleza, v. 9, n. 1, p. 45 – 74, mar. 2009.

Portal da prefeitura de Santarém, site oficial. Disponível em <https://santarem.pa.gov.br/noticias/gerais/pacientes-com-covid-19-internados-na-upa-24h-ganham-prontuario-afetivo70b5aa70-23d1-4e32-9118-fe2156428aa6> acesso 13/09/2021

Prefeitura municipal de Campinas, site oficial. Disponível em <https://novo.campinas.sp.gov.br/noticia/41159>

Acesso 13/09/2021

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

SAMPAIO, Adriano Cavalcante. **Qualidade dos Prontuários Médicos Como Reflexo das Relações Médico-Usuário em Cinco Hospitais do Recife/PE.** Orientadora: Dra. Maria Rejane Ferreira da Silva. 2010. 189 f. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2010. Disponível em: <https://www.cpqam.fiocruz.br/bibpdf/2010sampaio-ac.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2021.

Secretaria de saúde da prefeitura da cidade de Maringá, site oficial. Disponível em <http://www2.maringa.pr.gov.br/site/noticias/2021/04/19/prontuario-afetivo-contribui-para-me-ihora-dos-pacientes-do-hmm/37430>

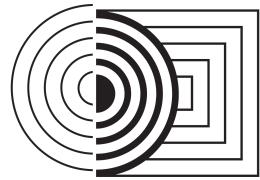
Acesso 10/09/2021

Secretaria de saúde da prefeitura de Guararema, site oficial. Disponível em <http://www.guararema.sp.gov.br/35/secretarias/sade/noticias/3589/humanizao+pronturio+afetivo+resgata+lembranças+e+auxilia+na+recuperação+de+pacientes+com+covid-19+internados+em+guararema>

Acesso 10/09/2021.

Secretaria de saúde do Distrito Federal, site oficial. Disponível em <https://www.saude.df.gov.br/hospital-do-guara-humaniza-atendimento-com-prontuario-afetivo/>

Acesso em 10/09/2021.



18º ERGODESIGN & USIHC 2022

Secretaria de saúde do estado da Paraíba, site oficial. Disponível em
<https://paraiba.pb.gov.br/noticias/projeto-prontuario-afetivo-reforca-atendimento-humanizado-no-hospital-de-trauma-de-joao-pessoa>

Acesso 10/09/2021.

Secretaria de saúde do estado da Paraíba, site oficial. Disponível em
<http://www.saude.pa.gov.br/prontuario-afetivo-e-mais-uma-estrategia-do-hospital-de-campanha-no-atendimento-contra-a-covid-19/>

Acesso 10/09/2021.

Secretaria de saúde do estado de Alagoas, site oficial. Disponível em
<https://www.saude.al.gov.br/prontuario-afetivo-e-utilizado-pelo-hge-para-aproximar-ainda-mais-profissionais-e-pacientes/>

Acesso em 11/09/2021.

Secretaria de saúde do estado do Ceará, site oficial. Disponível em
<https://www.saude.ce.gov.br/2021/04/26/humanizacao-prontuario-afetivo-resgata-subjetividade-de-pacientes-internados-por-covid-19/>

Acesso 12/09/2021.

Secretaria de saúde do município de São Paulo, site oficial. Disponível em
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/noticias/?p=317130>

Acesso 12/09/2021.