



Você já foi a um médico
e sentiu que ele nem olhava pra você?



Nós já!

E acreditamos que isso pode mudar.



Narizes de Plantão

Ensinando empatia para futuros profissionais da área da saúde

Coordenador Geral: Prof. Dr. Mauro Fantini Nogueira Martins

Relatório para avaliação do Prêmio Nacional de Gestão Educacional

São Paulo, 2019



NOME DA INSTITUIÇÃO: Centro Universitário São Camilo

SEGMENTO: Instituição de Ensino Superior

CATEGORIA: Responsabilidade Social

TÍTULO DA PRÁTICA: Narizes de Plantão

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL ● ● ●

1.1. Histórico da prática eficaz

Muita fala e pouca ação: um problema a ser resolvido na humanização do atendimento.

Desde 2010, o Narizes de Plantão é um programa que aborda um problema clássico da humanização do atendimento na área da saúde. É consenso que os profissionais da saúde necessitam aprender e refletir sobre o tema da humanização ao paciente, mas a abordagem para tal ensino ainda é pouco explorada e incipiente. Atualmente poucas ações efetivas são realmente tomadas para a resolução do problema.

Eu, Mauro Fantini, era docente do Centro Universitário São Camilo e também já atuava como palhaço em hospitais, associado a uma ONG, em São Paulo.

Ao conversar com alguns alunos inquietos do curso de Medicina, começamos a planejar ações que pudessem desenvolver nos estudantes uma noção mais ampla e prática da tal humanização.

O termo humanização tem sido muito utilizado e, várias vezes, banalizado, sendo associado a uma atitude paliativa de “ser bonzinho”. Queríamos fugir dessa visão, pensando que humanização é “a forma de assistência que valoriza a qualidade do cuidado do ponto de vista técnico, associada ao reconhecimento dos direitos do paciente, de sua subjetividade e referências culturais”.

Após muitas reuniões, realizamos nossa primeira oficina artística no dia 03 de novembro de 2010, em uma sala de aula no campus da faculdade.

Por que o palhaço?



Segundo o ator Marcio Ballas, ser palhaço, é “poder estar no momento presente, no aqui-agora, pleno, seguindo meus instintos e vontades, ser sincero, ridículo... ser livre”. Para Gabriella Argento, artista brasileira que trabalhou vários anos com a companhia Cirque du Soleil, ser palhaça é simplesmente “estar inteira”. Muitas outras definições poderiam ser reproduzidas neste documento, mas um resumo pertinente é de que o palhaço é um ser disposto a encontrar o outro e brincar.

Segundo a psicóloga Morgana Masetti, “O palhaço só se concretiza na relação com o outro”.

Essas características de brincar no momento presente e de verdadeiramente encontrar o outro nos fizeram crer que os ensinamentos da linguagem de palhaço poderiam ser muito valiosos para futuros profissionais da saúde que encontrarão muitos pacientes durante o exercício da profissão.

1.2. Objetivo da prática eficaz

O Narizes de Plantão é um projeto de extensão universitária que, por meio da linguagem artística do palhaço, ensina para estudantes de graduação da área da saúde habilidades que não recebem tanta ênfase no currículo acadêmico tradicional.

Empatia, vulnerabilidade, comunicação não verbal, cocriação e aceitação de propostas são conceitos fundamentais para a atuação do palhaço e também são imprescindíveis para o profissional que pretende atender pacientes no futuro.

1.3. Público alvo atingido

Existem dois públicos essencialmente impactados pelo trabalho do Narizes de Plantão.

O primeiro é composto por alunos de graduação da área da saúde, incluindo alunos de Biomedicina, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Nutrição, Pedagogia, Psicologia e Terapia Ocupacional. São eles que recebem treinamento artístico e atuam como palhaços nos hospitais.

O segundo é formado pelas pessoas que recebem o trabalho artístico, ou seja, pacientes de todas as idades, acompanhantes e colaboradores dos dois hospitais parceiros visitados (Hospital da Criança e Hospital São Camilo Pompeia).



1.4. Descrição das atividades implantadas

Narizes de Plantão se baseia em dois pilares práticos: treinamento artístico e visita aos hospitais.

- *Treinamento artístico*

Os alunos que ingressam no programa recebem treinamento prático inicial de 60 horas com artistas profissionais especializados nas linguagens do palhaço e do improviso teatral.

Após o treinamento inicial, o estudante pode escolher continuar no programa e receber treinamento adicional até o momento em que se formar no curso de graduação. Em média os estudantes permanecem no grupo por 2 anos.

Os treinamentos acontecem em formato de oficinas no próprio campus da instituição e são baseados em jogos teatrais que desenvolvem habilidades socioemocionais e relacionais nos estudantes.

Até o momento de produção deste relatório, foram realizadas, desde 2010, 246 oficinas artísticas, totalizando 984 horas de treinamento.



Oficina de treinamento artístico dos Narizes de Plantão



Oficina de treinamento artístico dos Narizes de Plantão



Oficina de treinamento artístico dos Narizes de Plantão



Oficina de treinamento artístico dos Narizes de Plantão

- *Visitas aos hospitais*

O treinamento artístico visa capacitar os estudantes a realizarem visitas a 2 hospitais parceiros do Narizes de Plantão.

O grupo realiza visitas semanais aos hospitais às quartas-feiras e aos sábados. Cada visita tem duração de aproximadamente 4 horas e cada estudante realiza uma visita por mês.

Toda visita gera relatórios individuais dos estudantes, que servem para estimular a reflexão sobre as habilidades que foram importantes para a conexão com pacientes, acompanhantes e colaboradores do hospital.

O modelo de relatório de visita está disponível no **ANEXO 1**.

Até a produção deste relatório, foram realizadas 636 visitas aos hospitais, que geraram mais de 60.000 bons encontros de palhaços com pessoas da comunidade hospitalar.



Visita ao Hospital São Camilo (Unidade Pompeia)



Visita ao Hospital da Criança (Rede São Luiz)



Visita ao Hospital São Camilo (Unidade Pompeia)

2. LIDERANÇA ● ● ●

2.1. Equipe envolvida com a prática

Coordenador geral do Narizes de Plantão

A coordenação geral é realizada por Mauro Fantini, docente do Centro Universitário São Camilo. É responsável pela gestão do grupo de modo mais amplo e deve garantir que a cultura e os valores do Narizes de Plantão sejam mantidos e colocados em prática constantemente.

Além disso, coordena, no campus da instituição, a maioria dos treinamentos artísticos para os estudantes e também participa das visitas aos hospitais parceiros.

Gestoras discentes do Narizes de Plantão

Dentro do grupo dos discentes, há dois cargos de gestão, atualmente ocupados por Mayara Emanuelle e Júlia Stolagli. As gestoras se encarregam da organização diária do Narizes de Plantão, como montagem da escala de visitas aos hospitais, controle de presença dos participantes, planejamento de eventos, comunicação com os hospitais e resolução de conflitos internos.



As gestoras recebem uma bolsa da instituição e exercem suas funções por 20 horas por semana no campus. O contrato de cada gestora tem a duração de um ano, com possibilidade de prorrogação por mais um ano.

Comissões temporárias

Ao longo do tempo, comissões temporárias foram voluntariamente formadas, para abordar questões específicas dentro do Narizes de Plantão. Essas comissões são compostas por estudantes que integram o grupo, mas que não necessariamente são gestores contratados.

2.2. Participação da alta direção

O projeto Narizes de Plantão está inserido no setor de Extensão do Centro Universitário São Camilo.

Sendo assim, a Coordenadora de Extensão e Pesquisa, responsável pelo setor, acompanha as ações do grupo, sugere novas iniciativas, intermedeia o estabelecimento de parcerias externas e também é a ponte entre Narizes de Plantão e Reitoria.

Relatórios semestrais e anuais são enviados à Coordenadora, para constante atualização sobre o grupo.

A Reitoria, por sua vez, garante a viabilidade financeira e operacional do grupo, fornecendo recursos para a contratação de profissionais convidados para coordenar as oficinas de treinamento, pagamento do coordenador geral e das gestoras discentes, ajuda de custo para o transporte e alimentação dos estudantes que realizam visitas aos hospitais, além de espaço físico construído sob medida para a realização das oficinas.

3. FOCO ● ● ●

3.1. Acadêmico

Ensinar habilidades socioemocionais os graduandos da área da saúde é a missão principal do Narizes de Plantão.

Acreditamos que a experiência de treinamento artístico e visita aos hospitais pode formar profissionais da saúde mais humanos e atenciosos.

3.2. Comunidade

Como o palhaço só existe no encontro com o outro, é fundamental que nosso trabalho não fique restrito apenas à sala de treinamento. Por isso levamos a



atuação artística para a comunidade hospitalar, para que possamos transformar o ambiente por meio de interações lúdicas.

São impactados pelo trabalho pacientes hospitalizados, acompanhantes e colaboradores do hospital.

4. RESULTADOS ● ● ●

4.1. Forma de avaliação

Interesse dos estudantes no projeto

Inicialmente foi realizada uma implementação em caráter de piloto por um breve período de 4 meses. Neste período, foram realizadas oficinas de treinamento artístico apenas com estudantes de Medicina, que demonstraram bastante interesse em prosseguir com as oficinas e também de visitar hospitais atuando como palhaços.

Após esta primeira fase, foi apresentado à instituição, em caráter oficial, um projeto de extensão universitária, que viria a ser o Narizes de Plantão. O projeto foi analisado e aprovado pela Reitoria e o programa foi oficialmente divulgado em maio de 2011.

Foi aberto um processo seletivo com 25 vagas para novos participantes. Poderiam se inscrever alunos de todos os cursos de graduação e não apenas do curso de Medicina. Houve 92 inscrições, o que demonstrou interesse por parte dos estudantes em participar do programa.

A cada ano avaliamos o número de inscritos para as novas turmas do Narizes de Plantão, para medirmos o interesse da comunidade acadêmica. De 2011 a 2019 tivemos um total de 631 inscritos nos editais, que concorreram a 180 vagas no programa.





4.2. Orçamento

O orçamento necessário para a manutenção e melhoria do grupo foi sendo alterado a cada ano, conforme a complexidade e reconhecimento do Narizes de Plantão foram aumentando.

Atualmente o grupo recebe um aporte financeiro de R\$48.000,00 por ano do Centro Universitário São Camilo, que é utilizado para:

- Contratação de artistas profissionais para coordenar oficinas de treinamento,
- Bolsas para as gestoras discentes,
- Ajuda de custo para transporte e alimentação dos estudantes que realizam as visitas aos hospitais,
- Compra de itens essenciais para o trabalho artístico, como maquiagem e roupas,
- Compra de itens de apoio, como instrumentos musicais e brinquedos,
- Produção de produtos com a marca Narizes de Plantão, como camisetas, canecas e chaveiros,
- Impressão de relatórios de visita, Relatos de Atividades Anuais e outros documentos,
- Pagamento de parceiros como fotógrafos e designers gráficos,
- Compra de livros sobre a linguagem do palhaço para criação de biblioteca de estudos.

4.3. Indicadores acadêmicos

O interesse do Narizes de Plantão é transformas a visão do estudante da área da saúde sobre suas relações pessoais e profissionais, por meio do desenvolvimento de habilidades socioemocionais.

Como se trata de um tema subjetivo, temos a tendência a utilizar **abordagens qualitativas** para compreender qual é o impacto da participação nas oficinas artísticas e visitas na vida do estudante.

Para tanto, coletamos, analisamos e organizamos as percepções dos participantes do Narizes de Plantão sobre o treinamento artístico que receberam. Esses dados foram publicados em artigo científico em periódico internacional.



Perceptions of Healthcare Undergraduate Students about a Hospital Clown Training

Mauro Fantini Nogueira-Martins¹, Daniele Lima-Costa¹, Luiz Antonio Nogueira-Martins², Maria Cezira Fantini Nogueira-Martins³

¹Centro Universitário São Camilo, São Paulo, Brazil

²Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo, Brazil

³Instituto de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, São Paulo, Brazil

Email: maurofantini@gmail.com

O artigo “*Perceptions of healthcare undergraduate students about a hospital clown training*” traz relatos surpreendentes e impactantes por parte dos alunos e encontra-se disponível no **ANEXO 2**.

Uma das turmas que havia sido selecionada para integrar o Narizes de Plantão em 2016, mas que ainda não havia iniciado o processo de treinamento artístico, respondeu uma pergunta: o que é um palhaço para você? As respostas foram reunidas na nuvem de palavras exibida na figura abaixo.



Nuvem de palavras sobre o que é um palhaço. Respostas geradas antes do treinamento artístico.



A participação no projeto demanda investimento de tempo por parte do estudante, por exemplo para participar das oficinas de treinamento (com rígido controle de frequência e pontualidade), das visitas aos hospitais, para produzir relatórios, organizar eventos e participar de outras iniciativas dentro do grupo.

No voluntariado em geral é muito comum haver grande evasão de pessoas, porém no Narizes de Plantão a maioria dos alunos permanece no grupo até a formatura na graduação, que é quando termina o vínculo oficial do aluno com a instituição.

Curiosamente, alguns alunos até se inscrevem em cursos de pós-graduação na mesma instituição e continuam por mais tempo participando do Narizes de Plantão, mesmo depois de formados.

Em média, cada participante permanece por 2 anos no grupo, sendo que há casos de pessoas que ficam por 3, 4 ou mesmo 5 anos atuando no Narizes de Plantão.

Essa “des-evasão” é um indicativo muito forte do impacto positivo que o trabalho tem sobre o estudante da área da saúde.

4.5. Resultados obtidos junto à comunidade

Desde 2010, foram realizadas 636 visitas hospitalares, que geraram mais de 60.000 bons encontros entre palhaços e pacientes, acompanhantes e colaboradores do hospital.



Ao longo deste tempo visitamos 4 hospitais parceiros:

- Hospital Samaritano de São Paulo, por 6 anos;
- Instituto Brasileiro de Controle do Câncer, por 2 anos;
- Hospital da Criança (São Luiz), desde 2013
- Hospital São Camilo (Pompeia), desde 2016



Para capacitar os estudantes a atuarem como palhaços nos hospitais, foram realizadas 246 oficinas artísticas, totalizando 984 horas de treinamento.



A maior parte do treinamento é guiada pelo coordenador do projeto, o Prof. Mauro Fantini, que tem formação artística como palhaço e realiza visitas a hospitais desde 2008. Em ocasiões pontuais, o projeto convida outros profissionais com grande experiência na área das artes cênicas, circo, ou música para coordenar oficinas e contribuir com a formação dos participantes. Já participaram dos Narizes de Plantão como coordenadores de oficinas artísticas: Claudio Thebas, palhaço profissional, escritor e músico; Esio Magalhães, palhaço profissional e fundador do Barracão Teatro; Gabriella Argento, palhaça do Cirque du Soleil; Bete Dorgam, palhaça profissional e professora da Escola de Artes Dramáticas da Universidade de São Paulo; Paola Musatti, atriz palhaça profissional integrante dos Doutores da Alegria; Maurício Maas, músico multi-instrumentista, integrante do grupo Barbatuques e Vera Abbud, palhaça profissional e integrante dos Doutores da Alegria.

Mais detalhes podem ser encontrados no Relato de Atividades 2017, contido no **ANEXO 3**.

4.6. Impacto na marca da instituição

Após quase 9 anos de existência, o Narizes de Plantão vem se tornando cada vez mais importante dentro do Centro Universitário São Camilo como uma iniciativa que, além de inovadora, também se conecta com a missão camiliana de atendimento humanizado ao paciente.

Internamente muitas parcerias entre o Narizes de Plantão e outras iniciativas já foram feitas, como participação em simpósios acadêmicos e parceria com o Projeto 5Rs, relacionado à sustentabilidade ambiental.



A união da marca Narizes de Plantão com a do Centro Universitário São Camilo pode ser vista, por exemplo, no calendário acadêmico oficial do primeiro semestre de 2019, divulgado a todos os alunos e colaboradores. O calendário foi criado com ilustrações divertidas, em alusão ao grupo Narizes de Plantão.



Em 2018, o Narizes de Plantão recebeu o Prêmio Top Educacional Mário Palmério, concedido pela ABMES, o que traz um impacto positivo para a marca da instituição.



5. LIÇÕES APRENDIDAS ● ● ●

Em quase 9 anos de existência, muitas foram as lições aprendidas, sendo as principais:

- É possível aliar voluntariado com comprometimento, contanto que o grupo se preocupe constantemente em oferecer experiências positivas e benefícios para os participantes;
- Um trabalho voluntário pode e deve ter alto grau de cobrança quanto aos deveres dos participantes para garantir entregas de qualidade para a comunidade. Falta de cobrança leva a um grupo frouxo, pouco coeso e com alta evasão;
- Parcerias com instituições/grupos/empresas externas devem ser cuidadosamente analisadas e não precisam ser firmadas às pressas. Quanto mais claros estiverem os termos, melhor.
- O registro das atividades realizadas em forma de fotos e textos é fundamental, tanto para prestação de contas, como para criação de um legado histórico.

6. AÇÕES DE CONTINUIDADE ● ● ●

Os objetivos futuros do grupo são:

- Aprofundar ainda mais o trabalho artístico, com mais oficinas de treinamento, abordando temas variados dentro do leque da atividade do palhaço;
- Publicar mais um artigo científico a partir da pesquisa qualitativa que está sendo desenvolvida atualmente com os novos integrantes do grupo;
- Monitorar e manter contato próximo com os integrantes que já se formaram, para conhecer suas experiências no mercado de trabalho após terem vivenciado a arte do palhaço;
- Realizar sessões de exibição do filme documentário sobre o Narizes de Plantão que está em fase final de produção.

7. ANEXOS ● ● ●

Em conjunto a este relatório, encontram-se os seguintes anexos:

- ANEXO 1 – Modelo de relatório de visita ao hospital
- ANEXO 2 – Artigo científico com dados qualitativos sobre as percepções dos estudantes a respeito do treinamento artístico
- ANEXO 3 – Relato de Atividades Narizes de Plantão 2017