

POP

HC-UFTM/EBSERH

Gestão dos Voluntários em Humanização

Versão: 4 | 2025

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

CHEFE DO SETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE

LUCIANA PAIVA

CHEFE DA UNIDADE DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

RAQUEL BESSA RIBEIRO ROSALINO

ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL

Luana Ribeiro Ferreira, Núcleo Técnico Operacional em Humanização

Mayara Simões Garcia, Núcleo Técnico Operacional em Humanização

ANÁLISE

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Luciana Paiva, Setor de Gestão da Qualidade

Data da emissão: 27/11/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-GTH.001

ISBN:

Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



1. OBJETIVO

- Padronizar o cadastro, a capacitação, a autorização e a execução de ações de voluntariado no Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), vinculadas à Associação dos Voluntários do HC-UFTM (AVHC), à Comissão de Assistência Religiosa e Espiritual (CARE) ou ao Núcleo Técnico Operacional em Humanização (NTOH).
- Garantir organização, segurança, rastreabilidade e alinhamento das ações de voluntariado com as diretrizes institucionais, prevenindo excessos, desordem e fluxo inadequado de pessoas.
- Assegurar o cumprimento das normas de vigilância em saúde, segurança do paciente e segurança do trabalhador.
- Estabelecer fluxo claro de admissão, manutenção, execução de atividades e desligamento de voluntários no âmbito da instituição.

2. DEFINIÇÕES

Núcleo Técnico Operacional em Humanização (NTOH)

Órgão colegiado multidisciplinar responsável pela política institucional de humanização, conduzindo ações e avaliando propostas de voluntariado pontual.

Link para acesso à regulamentação e atividades do NTOH: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/governanca/comissoes-comites-nucleos-e-gts/nucleos-e-gts>

Associação dos Voluntários do HC-UFTM (AVHC)

Instituição de utilidade pública responsável pela organização do voluntariado contínuo e atividades sociais vinculadas ao HC-UFTM, com regimento próprio.

Link para acesso às atividades da AVHC: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/aceso-a-informacao/avhc>

Comissão de Assistência Religiosa e Espiritual (CARE)

Comissão responsável por atividades de cunho espiritual e religioso no HC-UFTM, criada com base na Lei Federal nº 9.982/2000, com regimento próprio.

Link para acesso à regulamentação e às atividades da CARE: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/governanca/comissoes-comites-nucleos-e-gts/comissoes>

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ✓ Normas institucionais do HC-UFTM (Documentos Institucionais);
- ✓ Regimento da AVHC;
- ✓ Regimento da CARE;
- ✓ Política Nacional de Humanização;
- ✓ Lei Federal nº 9.982/2000;
- ✓ Protocolos institucionais de segurança do paciente e do trabalhador.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1 Admissão de voluntários



- Todos os interessados no serviço de voluntariado deverão providenciar o preenchimento do formulário “Cadastro de voluntário para a realização de atividades de humanização no HC-UFTM” disponibilizado no *link* ([Cadastro de voluntário para a realização de atividades de humanização no HC-UFTM](#)), e assinalar qual grupo/comissão desejam participar:
 - ✓ NTOH – ações pontuais;
 - ✓ CARE – atividades religiosas;
 - ✓ AVHC – voluntariado permanente;
- O candidato deverá ter 18 anos ou mais;
- O NTOH realizará uma triagem e enviará à CARE e/ou AVHC quando pertinente;
- Prazo máximo de 15 dias para retorno ao candidato;
- O voluntário deverá realizar uma capacitação obrigatória (vídeo-aula) disponibilizada no youtube (parte 1: <https://youtu.be/Dzh82d4-ABO> e parte 2: <https://youtu.be/TF8eQq4nVjA>) e enviar certificado de conclusão em até 30 dias.

4.2. Realização de ações

CARE e AVHC

- Voluntários seguem exclusivamente o regimento interno de cada comissão/associação.

NTOH - ações pontuais

Os voluntários com interesse de realizar atividades pontuais no HC-UFTM deverão providenciar o preenchimento do formulário “Cadastro de atividade em humanização no HC-UFTM”, disponibilizado no *link* ([Cadastro de atividade em humanização no HC-UFTM](#)) em que serão solicitados: nome da atividade, local em que a atividade será realizada, data da atividade, horário de início, horário de término e nome e CPF dos participantes (previamente cadastrados como voluntários).

- Os interessados deverão enviar com, no mínimo, 7 dias de antecedência;
- NTOH avaliará a viabilidade da ação e comunicará à unidade assistencial via Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Distribuição de brindes, materiais e alimentos

- Deve ser previamente autorizada pela Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (UGQSP);
- A distribuição de alimentos exige anuência também da Unidade de Nutrição Clínica (UNUT).

Acesso às dependências do HC-UFTM

- NTOH envia à Unidade de Suporte Operacional (USOP), via SEI, a lista de voluntários autorizados, datas e horários da atividade.



5. RESPONSABILIDADES

- NTOH: análise de cadastros, autorização de ações pontuais, comunicação institucional;
- CARE/AVHC: gestão de voluntários próprios e de suas atividades;
- UGQSP: autorização de ações que envolvam produtos, materiais ou alimentos;
- UNUT: avaliação de ações que envolvam alimentos;
- USOP: liberação de acesso.

6. VOLUNTÁRIOS EM ÁREAS CRÍTICAS (UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA - UTIs, ISOLAMENTO, PEDIATRIA E OUTRAS)

6.1 Definição de Áreas Críticas

Para fins deste documento, são consideradas áreas críticas aquelas que possuem maior risco assistencial e exigem controle rigoroso de circulação, incluindo, mas não se limitando a:

- UTIs (adulto, neonatal e pediátrica);
- Enfermarias e quartos com isolamento (precauções de contato, gotículas ou aerossóis);
- Oncologia e hemato-oncologia;
- Áreas com pacientes imunossuprimidos;
- Salas de procedimentos e áreas semirrestritas.

6.2 Regra geral sobre circulação e atividade voluntária em áreas críticas

Como princípio institucional, voluntários não circulam e não realizam atividades em áreas críticas, exceto quando houver:

- solicitação formal da chefia da unidade, justificando a necessidade;
- avaliação técnica e autorização expressa do NTOH, da UGQSP e, se envolver alimentos ou contato direto com pacientes, também da UNUT;
- limitação da atividade ao escopo definido e autorizado;
- orientação prévia da unidade e supervisão da equipe assistencial.

6.3 Voluntariado em UTI (adulto, pediátrica e neonatal)

A atuação voluntária em UTIs é restrita e somente poderá ocorrer quando:

- a ação deve envolver atividades não invasivas, de caráter humanizador, sem manipulação de equipamentos, dispositivos ou pacientes;
- houver análise de risco e autorização conjunta da chefia da UTI, NTOH e UGQSP;
- o número de voluntários for limitado a 1–2 pessoas por atividade;
- for garantido o cumprimento rigoroso de higienização das mãos, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e normas de controle de infecção;
- ✓ Atividades permitidas apenas em caráter excepcional:
 - música ambiente (não dentro dos boxes, apenas em áreas comuns, quando permitido);
 - leitura ou apoio emocional mediado pela equipe;
 - entrega de itens previamente autorizados pela equipe assistencial.
- ✓ Não permitido: contato físico com pacientes, manipulação de objetos do box, circulação entre leitos.

6.4 Voluntariado em áreas de isolamento

É vedada a entrada de voluntários em quartos ou enfermarias de isolamento por riscos de biossegurança. Permitido apenas:

- entrega externa (na porta) de materiais autorizados pela unidade;
- ações externas à área de isolamento, sem contato com paciente.

6.5 Ações não permitidas

- contato físico prolongado com crianças;
- entrada em UTI neonatal e em Unidade de Cuidados Intermediários Neonatal (UCIN) - somente em exceções justificadas e autorizadas;
- entrega de alimentos não autorizados pela UNUT.

6.6. Voluntariado em Oncologia/Hemato-Oncologia

Permitido apenas em situações controladas, considerando imunossupressão dos pacientes:

- atividades sem contato físico e sem troca de materiais;
- uso obrigatório de higienização das mãos e EPIs, conforme orientação;
- itens distribuídos devem ser novos, lacrados e aprovados pela UGQSP.

6.7. Critérios de autorização específica para áreas críticas

Para cada ação em área crítica, o processo deverá incluir:

- Formulário de cadastro de atividade (NTOH);
- Parecer técnico da unidade assistencial;
- Autorização formal da UGQSP;
- Anuência da UNUT, se houver alimentos;
- Registro em SEI com fluxos e responsáveis.

6.8. Situações que resultam em proibição imediata do voluntariado em áreas críticas

- surtos epidemiológicos;
- falta de equipe para supervisão;
- risco grave à integridade do paciente;
- irregularidades sanitárias identificadas;
- descumprimento de normas institucionais.

7. CRITÉRIOS DE DESLIGAMENTO DOS VOLUNTÁRIOS

O voluntário poderá ser desligado automaticamente ou por decisão administrativa do NTOH, AVHC ou CARE, conforme o caso.

7.1. Desligamento automático

Ocorre quando o voluntário:

- Não realiza a capacitação obrigatória dentro do prazo de 30 dias após o cadastro;
- Fica 12 meses consecutivos sem participação em atividades cadastradas;
- Solicita formalmente seu desligamento por e-mail.

7.2. Desligamento administrativo

Ocorre quando o voluntário:

- Descumpre normas, protocolos ou regulamentos institucionais;
- Circula em áreas restritas sem autorização;
- Exerce atividades não autorizadas ou fora do escopo aprovado;
- Apresenta documentos ou informações falsas no momento do cadastro;
- Reincide em atrasos, faltas, descumprimento de regras ou falhas éticas;
- Realiza registros de imagem sem autorização institucional;
- Desrespeita pacientes, acompanhantes ou trabalhadores;
- Traz alimentos, objetos ou materiais sem autorização e/ou incompatíveis com normas de segurança;
- Causa dano patrimonial ou compromete a segurança institucional;
- Apresenta conduta inadequada, assédio, proselitismo religioso ou político.

7.3. Processo de desligamento

- O fato é registrado e comunicado ao NTOH, AVHC ou CARE;
- A comissão competente analisa o ocorrido e registra o parecer em SEI;
- O voluntário é notificado por e-mail;
- O acesso ao hospital é suspenso e o cadastro é cancelado.

7.4. Possibilidade de retorno

Somente possível mediante:

- nova inscrição;
- nova capacitação;
- avaliação e aceite do NTOH/CARE/AVHC.

8. INDICADORES DE MONITORAMENTO

- Nº de voluntários ativos
- % de formulários validados dentro de 15 dias.

9. REFERÊNCIAS

GOVERNO FEDERAL. Lei nº 9.608/1998 – Dispõe sobre o serviço voluntário e dá outras providências. Link para acesso: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9608.htm

Acesso em 9 maio. 2024

ASSOCIAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS DO HC-UFTM. Regras para ingresso.

Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufm/aceso-a-informacao/avhc> Acesso em 27 novembro. 2025

HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFTM. Regimento da Comissão de Assistência Religiosa e Espiritual do HC-UFTM.

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufm/governanca/comissoes-comites-nucleos-e-gts/comissoes/REG.CARE.001ComissodeAssistnciaReligiosaeEspiritualversao3.pdf>

Acesso em 27 novembro. 2025

HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFTM. Regimento do Grupo de Trabalho de Humanização do HC-UFTM.

Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufm/governanca/comissoes-comites-nucleos-e-gts/nucleos-e-gts/REG.GTH.001Grupo de Trabalho em Humanizacaoversao5.pdf>

Acesso em 27 novembro. 2025

HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UFTM. Manual da Unidade de Suporte Operacional “Controle de Acesso às Dependências do HC-UFTM” Disponível em:

www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufm/documentos/manuais/MA.HCUFTMUSOP.001ControledeAcessoasDependenciasdoHCUFTMversao6.pdf Acesso em 27 novembro. 2025

LEGISLAÇÃO FEDERAL DE 2011. Princípios, Diretrizes e Dispositivos da Política Nacional de Humanização. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/legislacao_federal_humanizacao_2011.pdf

Acesso em 9 maio. 2024

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Política Nacional de Humanização. Disponível em:

http://www.redehumanizasus.net/sites/default/files/diretrizes_e_dispositivos_da_pnh1.pdf

Acesso em 9 maio. 2024

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Caderno HUMANIZA SUS. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_humanizasus_atencao_hospitalar.pdf

Acesso em 9 maio. 2024

10. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	18/5/2020	Elaboração da 1ª versão do documento em Norma Operacional
2	18/7/2022	Revisão de conteúdo
3	15/7/2024	Revisão de conteúdo e transformação do documento em Procedimento Operacional Padrão (POP)
4	27/11/2025	Atualização de conteúdo, do nome, inclusão de fluxograma e inserção em novo modelo

11. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

<p>Elaboração da versão atual (versão 4) – data: 18/8/2025 e 19/11/2025 Luana Ribeiro Ferreira e Mayara Simões Garcia, membros do Núcleo Técnico Operacional em Humanização</p> <p>Análise – data: 19/9/2025 Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (UGQSP)</p> <p>Aprovação – data: 22/9/2025 Luciana Paiva, chefe do Setor de Gestão da Qualidade</p> <p>Registro, validação de forma e revisão – data: 27/11/2025 Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental</p>
<p>Elaboração da versão 3 – data: 15/7/2024 Luana Pereira Cunha Barbosa, coordenadora do Grupo de Trabalho em Humanização (GTH)</p> <p>Validação Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da UGQSP</p> <p>Registro, análise e revisão Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (UPLAG)</p> <p>Aprovação Colegiado Executivo</p>
<p>Elaboração da versão 2 – data: 18/7/2022 Luana Pereira Cunha Barbosa, coordenadora do GTH Luana Caroline Campos Cunha, relações públicas da Unidade de Comunicação Social</p> <p>Validação Luana Pereira Cunha Barbosa, coordenadora do GTH Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da UGQSP</p> <p>Registro, análise e revisão Maria Aparecida Ferreira, enfermeira da UPLAG Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG</p> <p>Aprovação Colegiado Executivo</p>
<p>Elaboração da versão 1 – data: 18/5/2020 Luana Pereira Cunha Barbosa, coordenadora do GTH Luana Caroline Campos Cunha, relações públicas da Unidade de Comunicação</p> <p>Validação Luana Pereira Cunha Barbosa, coordenadora do GTH</p> <p>Registro, análise, formatação e revisão Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento</p> <p>Aprovação Colegiado Executivo</p>

APÊNDICE A – Fluxograma

