

TREINAR PARA CUIDAR, CONECTAR PARA TRANSFORMAR: O PODER DO MAPA DA EMPATIA NA EQUIPE MÉDICA

Danúbia Islândia Oliveira Silva ¹

Viviane Fragoso de Souza ²

Thaís de Souza Simões Bourbon ³

RESUMO

Objetivo: Analisar o uso do mapa da empatia como metodologia ativa para fortalecer o planejamento pedagógico e ampliar a adesão aos treinamentos da equipe médica, considerando sua capacidade de identificar necessidades, desejos, frustrações e aspirações dos profissionais no contexto da educação permanente em saúde. **Método:** Trata-se de um relato de experiência, de abordagem descritiva, desenvolvido em um hospital de grande porte, referência em cardiologia e neurologia clínica e cirúrgica. A experiência consistiu na aplicação do mapa da empatia como metodologia ativa para qualificar o planejamento dos treinamentos da equipe médica, permitindo identificar percepções, necessidades, dificuldades, expectativas e potencialidades dos profissionais frente às ações educativas. Para a construção do texto, realizou-se levantamento bibliográfico os quais subsidiaram a fundamentação teórica acerca da educação permanente em saúde (EPS), da empatia clínica e da aplicabilidade do mapa da empatia em contextos hospitalares. Elaborou-se um painel comparativo ilustrativo de monitoramento, com finalidade analítica e possibilidade de adaptação ao contexto local. **Resultados:** Os achados demonstram que o mapa da empatia possibilita compreender, de forma estruturada, o que os profissionais pensam e sentem, o que veem e ouvem no cotidiano institucional, como falam e agem diante das ações educativas, além de suas dores e ganhos. O relatório da Diretoria de Ensino e Pesquisa de 2026 evidencia que intervenções apoiadas no mapa da empatia. Na experiência analisada, os dados de adesão aos treinamentos da equipe médica apresentaram evolução progressiva, passando de 51,3% em 2025 para 71% em janeiro de 2026, 64% em fevereiro de 2026 e 77% em março de 2026, acompanhados pelo aumento da conclusão no prazo, da utilidade percebida e da participação em rodas de feedback. **Conclusão:** Conclui-se que o mapa da empatia fortalece o treinamento da equipe médica ao deslocar o processo educativo de um modelo transmissivo para uma lógica participativa, reflexiva e centrada nas necessidades reais dos profissionais. Sua aplicabilidade favorece maior engajamento, pertinência pedagógica, adesão aos treinamentos e melhoria contínua da prática assistencial, configurando-se como ferramenta estratégica para qualificação da educação em saúde.

Palavras-chave: mapa da empatia. equipe médica. treinamento em saúde. metodologias ativas. educação permanente.

¹ Mestre em Ensino em saúde da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul - MS, danubiaislandia123@gmail.com;

² Graduada em Enfermagem da Faculdade Pernambucana de Saúde - PE, viviane_2809@hotmail.com.

³ Graduada em Enfermagem da Universidade de Pernambuco - PE, tssimoes@gmail.com...

ABSTRACT

Objective: To analyze the use of the empathy map as an active methodology to strengthen pedagogical planning and increase adherence to medical team training, considering its ability to identify professionals' needs, wishes, frustrations, and aspirations within the context of permanent health education. **Method:** This is an experience report with a descriptive approach, developed in a large hospital that is a reference center in cardiology and clinical and surgical neurology. The experience consisted of applying the empathy map as an active methodology to improve the planning of medical team training, making it possible to identify professionals' perceptions, needs, difficulties, expectations, and potential regarding educational activities. To support the development of this text, a bibliographic review was conducted, providing the theoretical foundation on Permanent Health Education (PHE), clinical empathy, and the applicability of the empathy map in hospital settings. An illustrative comparative monitoring panel was also developed for analytical purposes, with the possibility of adaptation to the local context. **Results:** The findings demonstrate that the empathy map makes it possible to understand, in a structured way, what professionals think and feel, what they see and hear in their institutional daily routine, how they speak and act in relation to educational activities, as well as their pains and gains. The 2026 report from the Directorate of Teaching and Research highlights interventions supported by the empathy map. In the experience analyzed, adherence data for medical team training showed progressive improvement, increasing from **51,3% in 2025** to **71% in January 2026**, **64% in February 2026**, and **77% in March 2026**, accompanied by increases in on-time completion, perceived usefulness, and participation in feedback rounds. **Conclusion:** It is concluded that the empathy map strengthens medical team training by shifting the educational process from a transmissive model to a participatory, reflective, and needs-centered approach focused on the real needs of professionals. Its applicability promotes greater engagement, pedagogical relevance, adherence to training, and continuous improvement in care practice, making it a strategic tool for improving health education.

Keywords: empathy map. medical team. health training. active methodologies. permanent education.

1 INTRODUÇÃO

O treinamento de equipes médicas em ambiente hospitalar enfrenta desafios recorrentes: agendas sobrecarregadas, múltiplos vínculos, rotinas assistenciais complexas, adesão oscilante e oferta educativa frequentemente centrada apenas na transmissão de protocolos. Nessa lógica, o profissional é convocado a cumprir etapas formativas, mas nem sempre é ouvido em suas dificuldades, motivações e expectativas. A literatura analisada sustenta que a educação permanente em saúde precisa estar ligada ao processo real de trabalho, de modo a produzir aprendizagem significativa, corresponsabilização e melhoria concreta da assistência (CORRÊA et al., 2022).

Nesse cenário, o mapa da empatia se destaca como ferramenta de design thinking capaz de organizar percepções e transformar escuta em planejamento pedagógico. Ao explorar o que o

profissional pensa, sente, vê, ouve, fala, faz, sofre e deseja, a metodologia amplia a compreensão sobre fatores que favorecem ou bloqueiam a participação em treinamentos. Mais do que um recurso ilustrativo, trata-se de um dispositivo de análise que aproxima a educação institucional da realidade vivida pela equipe e favorece ações formativas mais úteis, humanizadas e aderentes (CORRÊA et al., 2022; MAPA DE EMPATIA PARA TREINAMENTO., 2026).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Aplicabilidade do mapa da empatia no treinamento em saúde

O mapa da empatia, adaptado ao campo da saúde, organiza a experiência do sujeito em eixos que articulam cognição, emoção, contexto e comportamento. No treinamento profissional, essa estrutura permite que a instituição deixe de planejar ações genéricas e passe a desenhar intervenções coerentes com a prática cotidiana. O relatório da Diretoria de Ensino e Pesquisa de 2026 destaca componentes recorrentes do instrumento: voz do usuário, aspectos biomédicos, perspectivas socioafetivas e comportamentos comunicativos; quando integrados ao ensino, esses componentes favorecem reflexão sistemática e tomada de decisão mais centrada na pessoa (MAPA DE EMPATIA PARA TREINAMENTO, 2026).

Embora o estudo brasileiro de Corrêa et al. (2022) tenha sido desenvolvido com profissionais de enfermagem, seus resultados dialogam diretamente com o treinamento da equipe médica, pois tratam de problemas institucionais compartilhados: necessidade de atualização técnica, maior padronização dos processos, incentivo à participação, feedback pós-treinamento e maior aderência entre teoria e prática.

2.2 Fundamentações pedagógicas

Do ponto de vista pedagógico, o mapa da empatia se alinha à Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, segundo a qual aprender no serviço exige problematização do trabalho real, troca de saberes e construção coletiva de soluções (BRASIL, 2018). Também se aproxima das metodologias ativas e do design thinking, pois desloca o foco do conteúdo para a experiência do participante, favorecendo autoria, protagonismo e aplicabilidade prática (BROWN, 2017; CAVALCANTI; FILATRO, 2017).

As evidências recentes reforçam essa base. Segundo o relatório técnico analisado, o uso do mapa da empatia associado a cenários de ensino, mini-simulações, narrativas de pacientes e team-based learning aumenta a empatia percebida, a autoconfiança comunicativa e a competência de cuidado humanístico, indicando que a empatia clínica é treinável e deve ser cultivada continuamente no percurso profissional (MAPA DE EMPATIA PARA TREINAMENTO..., 2026).

2.3 Necessidades, desejos, frustrações e aspirações dos profissionais

A força do mapa da empatia está em tornar visíveis elementos que costumam permanecer difusos. No estudo de Corrêa et al. (2022), 81,7% dos participantes compreenderam as ações educativas como fundamentais para a excelência da assistência; 30,4% aspiravam melhorar a qualidade do cuidado e resolver problemas da área; 29,6% desejavam ampliar a oferta de conhecimentos e técnicas específicas; e 17,7% solicitavam atividades presenciais com feedback e acompanhamento da implantação de protocolos. Ao mesmo tempo, 25,6% percebiam as orientações como dispersas entre profissionais e turnos, e 20,6% ouviam dos colegas que havia baixa adesão e resistência à participação.

Entre as dores mais relevantes, 63,1% indicaram como obstáculo principal a realização das ações durante o horário de trabalho; 9,4% relataram não conseguir participar por falta de liberação ou organização da chefia; 6,7% apontaram desmotivação e pouco incentivo; outros 6,7% pediram mais ações, cursos a distância e melhor divulgação; e 6,1% criticaram temas pouco atrativos e ausência de avaliação de efetividade. Em contrapartida, os ganhos esperados foram claros: 31,8% desejavam adquirir novos conhecimentos com boa adesão, 24,2% reivindicavam atividades práticas e EaD, 15,3% pediam contemplação de todos os turnos e 14,0% destacavam a necessidade de conteúdos de gestão. Esses achados mostram que ouvir a equipe antes de treinar é parte essencial do próprio processo formativo (CORRÊA et al., 2022).

3 Síntese aplicada com dados comparativos e discussão

É possível afirmar que o mapa da empatia fortalece a adesão ao treinamento porque melhora a pertinência dos temas, qualifica a forma de oferta, amplia o feedback e dá visibilidade às barreiras organizacionais. Para responder à solicitação de comparação entre 2025 e janeiro-março de 2026, apresenta-se abaixo um painel de monitoramento de caráter ilustrativo, construído para servir como modelo institucional. Os valores não correspondem a uma série histórica real presente nos PDFs; eles funcionam como exemplo de como acompanhar o efeito da aplicabilidade do mapa da empatia nos primeiros meses de implantação.

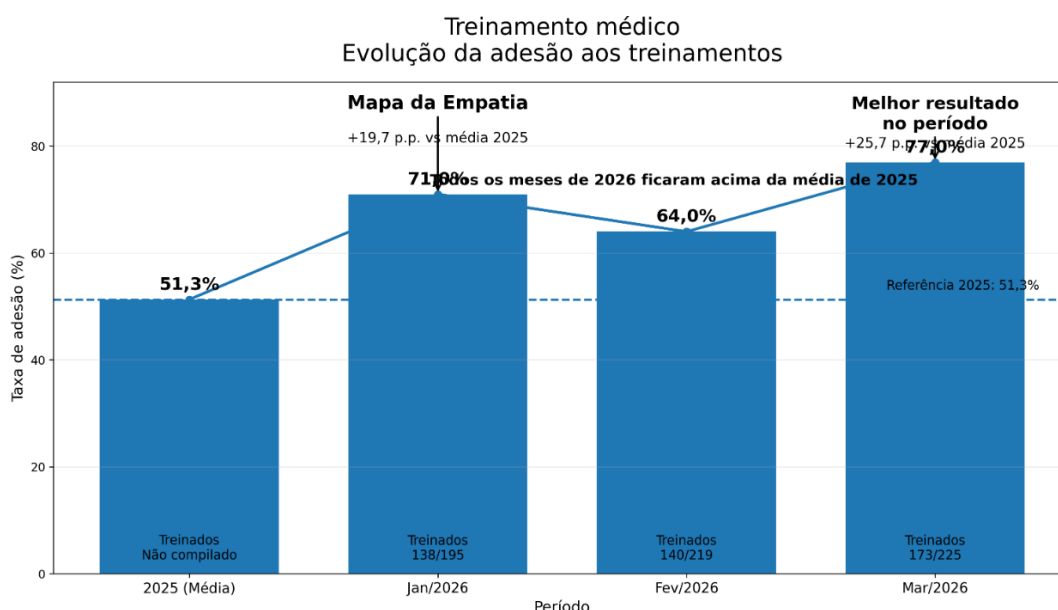
Nota metodológica: o painel abaixo é ilustrativo e deve ser substituído pelos indicadores reais da instituição caso a série histórica de 2025 e de jan.-mar./2026

Tabela 1 - Painel ilustrativo de evolução dos treinamentos após aplicação do mapa da empatia

Indicador	2025 (Média)	Jan/2026	Fev/2026	Mar/2026
Taxa de adesão aos treinamentos (%)	51,3%	71%	64%	77%
Profissionais Treinados	Não compilado	138/195	140/219	173/225

Para a equipe médica, a adoção do mapa da empatia tende a produzir pelo menos cinco avanços: definição de trilhas formativas mais pertinentes; ajuste do formato do treinamento a diferentes escalas e setores; incorporação de temas técnicos e relacionais; identificação de barreiras gerenciais que reduzem a presença; e monitoramento de resultados por indicadores. Assim, o treinamento deixa de ser evento isolado e passa a constituir dispositivo permanente de aprendizagem, alinhamento assistencial e segurança do paciente.

Gráfico 1 - Evolução dos treinamentos após aplicação do mapa da empatia



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mapa da empatia deve ser compreendido como estratégia estruturante, e não apenas complementar, dos programas de treinamento em saúde. Seu diferencial está em produzir escuta qualificada, traduzir necessidades em desenho educacional e fortalecer a adesão pela relevância do que se ensina. Quando a equipe percebe que o treinamento dialoga com suas dores, desejos, frustrações e aspirações, a participação tende a crescer, o aprendizado torna-se mais significativo e a implementação das mudanças assistenciais ganha maior consistência. Enaltece-se, portanto, o mapa da empatia como ferramenta capaz de tornar o treinamento da equipe médica mais humano, mais estratégico e mais eficaz, com potencial para ampliar engajamento, qualidade do cuidado e cultura institucional de melhoria contínua.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde: o que se tem produzido para o seu fortalecimento. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2018.
- BROWN, Tim. Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.
- CAVALCANTI, Carolina Costa; FILATRO, Andrea. Design thinking na educação presencial, a distância e corporativa. São Paulo: Saraiva, 2017.
- CANÇADO, F. B. et al. O efeito do mapa da empatia em saúde no comportamento empático médico percebido pelo paciente. Saúde e Pesquisa, v. 14, n. 2, 2021. DOI: 10.17765/2176-9206.2021V14N2E9081.
- CORRÊA, C. E. C. et al. Application of empathy map on educational actions carried out by nursing professionals. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 75, n. 4, e20210478, 2022. DOI: 10.1590/0034-7167-2021-0478.
- HUANG, Y. et al. Effects of empathy mapping and mini-simulation on second-year nursing students' empathy and communication self-confidence: a quasi-experimental study. BMC Medical Education, 2025. DOI: 10.1186/s12909-025-06686-x.

MAPA DE EMPATIA PARA TREINAMENTO DE EQUIPES MÉDICAS: estrutura, aplicação prática e benefícios baseados em evidência. [S. l.: s. n.], 2026.