

## **POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO DO SUS – PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS E PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

Anna Maria Hecker Luz<sup>1</sup>

Lísia Maria Fensterseifer<sup>2</sup>

**Introdução** A Política de Humanização da Atenção e Gestão no Sistema Único de Saúde (SUS) é uma proposta do Ministério da Saúde que tem como valores norteadores: a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a co-responsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão. Este trabalho busca analisar a implantação da política de humanização em serviços da rede básica de saúde do município de Porto Alegre. Esta proposta surgiu da preocupação de pesquisadores, com a proposição enunciada, no caso, a “política nacional de humanização” (Humanizaus), para a condição real de sua implantação. Inúmeros avanços no campo da saúde pública brasileira convivem, de modo contraditório. De um lado, se constata os avanços da descentralização e regionalização da atenção e da gestão da saúde, com ampliação dos níveis de equidade, integralidade e universalidade e, de outro, a fragmentação dos processos de trabalho que desgastam as relações entre os diferentes profissionais da saúde e desses, com os usuários. Em decorrência disso, tanto o trabalho em equipe, quanto o preparo para lidar com a dimensão subjetiva nas práticas de atenção tornam-se fragilizadas. Nesse sentido, na qualificação do SUS, a humanização é uma das dimensões fundamentais e que não pode ser entendida como apenas um “programa” a mais a ser aplicado nos serviços de saúde, mas como uma política que opera transversalmente, em toda a rede SUS. A humanização como política transversal é entendida como um conjunto de princípios e diretrizes que se traduzem em ações práticas de saúde e esferas do sistema caracterizando uma construção coletiva. Supõe, necessariamente, ultrapassar as fronteiras, muitas vezes rígidas dos diferentes saberes/poderes que se ocupam da produção da saúde. Como política, a humanização deve traduzir os princípios e modos de operar no conjunto das relações entre profissionais e usuários, entre os diferentes profissionais, entre as diversas unidades e serviços de saúde, entre as instâncias que constituem o SUS. O

---

<sup>1</sup> Enfermeira. Doutora em Educação, Docente do Curso de Enfermagem da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNSINOS. Endereço: Rua Felicíssimo de Azevedo 1290. Cep 90540-110. Porto Alegre/RS. E-mail: Familaluz@cpovo.net.

<sup>2</sup> Enfermeira. Livre Docente em Enfermagem, Docente do Curso de Enfermagem da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNSINOS.

confronto de idéias, o planejamento, os mecanismos de decisão, as estratégias de implementação e de avaliação e, principalmente, o modo como tais processos se dão, devem confluir em trocas solidárias e comprometidas tanto com a produção de saúde quanto à produção de sujeitos. Uma das razões da realização deste estudo é o fato de a literatura sobre avaliação de programas e serviços de saúde apontar para a complexidade do fenômeno em questão que emerge tanto na relevância das questões teóricas, como políticas, proporcionando o substrato para a reflexão do processo de concretização a partir da pesquisa e desenvolvimento de experiências, efetivamente vividas e praticadas. Assim, essa investigação tem por **objetivo**: conhecer o processo de implantação da política de humanização em unidades básicas de saúde de Porto Alegre. **Metodologia**: Investigação exploratório-descritiva, com base no paradigma qualitativo. A coleta de informações foi realizada por entrevista semi-estruturadas, com 16 usuários e 9 trabalhadores de duas unidades básicas de saúde do SUS (modelo tradicional - UBS e do programa de saúde da família - PSF). A escolha destas unidades ocorreu em consequência do relatório sobre áreas de exclusão social de Porto Alegre, que apontou as áreas de localização destas unidades como de maior risco. A análise dessas informações teve por base a análise de conteúdo realizado pelo programa NVivo8. Os aspectos éticos estão garantidos pela aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos da UNISINOS e da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre. Todos os participantes aceitaram em participar do estudo e assinaram o Termo de Consentimento. **Resultados**: Constata-se que apesar da Política de Humanização ter uma proposta de política transversal do Sistema Único de Saúde ela não foi divulgada formalmente para os profissionais da área da Saúde. No contato inicial com os gestores, coordenadores das unidades básicas, estes referem conhecer a política de humanização. Os usuários e profissionais quando questionados sobre a referida política, referem conhecimento sobre um dos aspectos nela apontado - que diz respeito ao acesso, o que inclui o sistema de acolhimento ao usuário nos postos de saúde. Apesar dessa política ter sido parcialmente implantada em curto período de tempo, houve a desativação deste sistema de atendimento com o retrocesso ao modelo anterior, adaptado, de acesso dos usuários com filas para marcação de consulta com novo horário. O acesso rápido só é garantido em determinadas situações ou população prioritária: emergência pediátrica; gestantes e idosos. Os problemas no processo de implantação referem-se à falta

de informação da política aos profissionais e ao engajamento dos diferentes profissionais – acesso via acolhimento. O acolhimento passou a ser defendido em ações práticas, somente pelo pessoal da enfermagem, sem o apoio dos demais profissionais, resultando no desvio de atividade da Enfermeira que deixa de realizar as funções assistenciais especializadas e educativas. Evidencia-se pelos relatos dos sujeitos da pesquisa que há uma cultura na área da saúde que a atividade médica é de atendimento em consultas médicas para a população. No entanto, não se espera que estes profissionais exerçam o engajamento em outras atividades na unidade básica que não seja este tipo de atendimento. **Conclusão:** Os benefícios decorrentes da pesquisa referem-se à possibilidade de espaço de fala para os profissionais da saúde relatarem suas vivências práticas cotidianas nas unidades básicas de saúde, bem como dar voz aos usuários para verbalizarem suas percepções sobre o atendimento a eles prestado. A relevância social do estudo reside na participação dos pesquisadores no desenvolvimento da pesquisa avaliativa em conjunto com o próprio serviço de saúde. O estudo possibilitou a produção de conhecimento básico e aplicado sobre as políticas de saúde, contribuindo para o desenvolvimento de ações públicas uma vez que este conhecimento origina-se da interação entre o próprio serviço de saúde (setor público) e setor privado, universidade a que está vinculado o projeto. As perspectivas de superação dos problemas identificados com a tentativa de implantação da política de humanização estão no âmbito da reestrutura funcional da equipe de saúde que necessita ser interdisciplinar. Além disso, há necessidade de gestão participativa não só por parte dos profissionais, mas, igualmente dos usuários.