

## **PRÁXIS COLETIVA: PNH E SEUS PRINCÍPIOS NO CORPO DO INSTITUTO DE PEDIATRIA/UFRJ**

### **AUTORES:**

MIGUEL ANGELO BARBOSA MAIA; Maria de Fátima Oliveira Santos; Sonia Steinhäuser Motta; Regina Tirre Carnevale Mercadante e Maria das Graças Torres Quitete – INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA (IPPMG/UFRJ).

### **I – INTRODUÇÃO:**

Em 2008, houve a instituição do Núcleo de Humanização como assessoria da Direção do Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira (IPPMG/UFRJ), unidade federal universitária de saúde, situada no Rio de Janeiro, visando coordenar todas as atividades já existentes e futuras, correlacionadas às práticas de humanização, tendo por parâmetro a Política Nacional de Humanização (PNH), conforme proposta pelo Ministério da Saúde.

Baseado na diretriz da gestão coletiva do trabalho, conforme proposta da PNH, o Núcleo de Humanização entendeu como sua tarefa prioritária, conhecer seu contexto real de atuação e, em um primeiro momento, escolheu como interlocutor o corpo social do Instituto, constituído pela totalidade daqueles que nele desenvolvem atividades, independente de vínculo empregatício, a fim de reconhecer como era entendida a PNH, como seus princípios eram valorizados e em que medida a Instituição alvo possuía práticas humanizantes para seus usuários e trabalhadores.

Para isto, foi construído e aplicado um formulário de sondagem que, alcançando 33% do corpo social, forneceu importantes subsídios para atuação do grupo que, no presente momento, está em vias de criar um espaço permanente de discussão da PNH, considerando o tripé: gestão, cuidador e ação de cuidar, visando proposições coletivas, a fim de tornar efetiva a implantação da PNH na realidade institucional em foco.

## **II – OBJETIVOS:**

- **GERAL:**

Cartografar, no contexto institucional, através daqueles que nele desenvolvem atividades, o real entendimento da PNH, da relevância de seus princípios e de como é percebida, na realidade atual da Unidade, a sua efetiva aplicação, bem como buscar sugestões para aquilo que se entende como humanização de um ambiente de trabalho em saúde, tendo por foco sua gestão, seus trabalhadores e seus usuários.

- **ESPECÍFICOS:**

- ❖ Favorecer uma primeira mobilização visando o diálogo acerca da PNH e seus princípios;
- ❖ Conhecer como os trabalhadores percebem o produto de seu trabalho, ou seja, as condições de cuidado ofertadas;
- ❖ Conhecer como os trabalhadores se percebem trabalhando e o reconhecimento de seus direitos;
- ❖ Conhecer como os trabalhadores entendem os direitos dos usuários;
- ❖ Conhecer como os trabalhadores entendem a PNH e em que grau valorizam e concordam com seus princípios orientadores;
- ❖ Buscar possíveis meios de atuação para o Núcleo de Humanização, a partir daquilo que os trabalhadores percebem como importante de ser transformado na instituição;
- ❖ Buscar possíveis princípios, considerados importantes pela PNH, ainda não valorizados ou reconhecidos pelos trabalhadores, como meio de problematizá-los junto ao corpo social e promover sua transformação, a partir de proposições coletivas.

### **III – METODOLOGIA:**

Foi elaborado, pelo Núcleo de Humanização, formulário com 20 princípios relacionados à PNH, distribuídos com relação ao modelo de gestão e aos direitos dos pacientes/acompanhantes e dos trabalhadores, dentre os quais se deveria selecionar, através de marcação, aqueles com os quais se concordasse totalmente, além de ser possível, em um último item, colaborar com outros princípios que se julgasse estar faltando no documento. Em seguida, solicitava-se que fossem agrupados, dentre todos os princípios, os cinco considerados mais importantes, por ordem de prioridade.

Em duas questões abertas, requeria-se considerar se ocorria alguma forma de humanização no IPPMG/UFRJ; na primeira pergunta, para os pacientes/acompanhantes, na segunda, para os trabalhadores. Em ambas, solicitavam-se justificativas para a resposta. Ao final, em espaço aberto, podia-se fornecer até três sugestões para a melhoria da humanização.

Às perguntas abertas, era fornecido um espaço propositalmente limitado, a fim de tentar controlar o tamanho das respostas, uma vez que desejávamos rapidez na apuração dos resultados. Foi aplicado um formulário piloto a 20 trabalhadores e foram feitas alterações com base nos resultados, a fim de tornar o instrumento apropriado.

O formulário com caráter semidirigido, sem identificação nominal e preenchido de forma autônoma pelos trabalhadores, já que distribuído para os setores e devolvido através de caixas lacradas espalhadas pela unidade, não exigia nenhum contato direto do colaborador com os requisitantes.

A análise da parte quantitativa foi realizada através de Banco de Dados, criado no sistema Epi Info 6, e a qualitativa, pela análise dos integrantes do Núcleo, agrupando percentualmente as questões que apareceram da seguinte forma: estilo de gestão; gestão de pessoas; fluxo e qualidade de informações; condições de trabalho e segurança; fluxo de entrada e saída; acolhimento; ambiente físico e conforto; relações interpessoais; fluxo e organização do trabalho; formação de rede interna ou externa; alimentação; quantitativo de pessoal; remuneração e benefícios.

#### **IV – RESULTADOS:**

Alcançando cerca de 33% do corpo social, com amostra bem distribuída no que se refere a setores, vínculos, tempo e horário trabalho, atividades administrativas e assistenciais, acreditamos que a pesquisa alcançou seus objetivos, conseguindo cerca de 400 justificativas e 700 sugestões.

A sondagem demonstrou ser um dispositivo potente de cartografia do processo de humanização, tal qual ocorria naquele momento da instituição, com seus pontos fortes e fracos, suas assertivas e contradições. Apresentada em assembléia geral aberta, com ampla convocação, na qual estavam presentes a direção e os trabalhadores do Instituto, os resultados abriram caminho para a discussão ampla da PNH, norteando o Núcleo de Humanização, apontando potencialidades a serem exploradas e desafios a serem enfrentados.

Além disto, o dispositivo criou frentes possíveis de trabalho, em vias de se concretizar, como a abertura de um espaço permanente de discussão acerca da PNH e de construção coletiva de soluções para a melhoria da gestão, das condições de trabalho e da oferta de serviços.

Esta experiência com resultados positivos, desejamos repetir, muito breve, com os usuários, não incluídos neste primeiro momento, mas que julgamos fundamental participarem na discussão da instituição e de sua oferta de serviços.

## V – CONCLUSÕES:

A inclusão daqueles que trabalham na discussão do funcionamento da unidade na qual desenvolvem suas atividades, enfrentando os conflitos reais da linha de frente que, com prescrição ou não, devem ser solucionados para se poder trabalhar, demonstra ser um caminho promissor para qualquer proposta de melhoria que, recusando a idealidade de projetos verticalizados, aposta na experiência de cada um e na construção conjunta como a potência efetiva da gestão que, a nosso ver, exige cada vez mais, frente ao contemporâneo, a necessidade de construção do comum.

Pensamos que é na gestão coletiva, incluindo todos aqueles envolvidos com os serviços, sejam por prestá-los, sejam por recebê-los, que o movimento vivo da realidade é capaz de ser considerado e, assim, no desafio de enfrentar as dificuldades reais, ir permeando a construção coletiva desta complexidade que é o serviço de saúde, com seu produto nem sempre de definição clara, que é a produção do cuidado.

Cuidar de quem recorre aos serviços de saúde, cuidar de quem cuida, cuidar de quem está mais visivelmente na macro gestão da saúde, enfim, cuidar dos serviços de saúde e fazê-los ser um SUS que funciona, nos parece ser um desafio político e, como tal, exige a consideração dos micros movimentos daqueles que sofrem as ações, seja por estar mais particularmente submetido às pressões macros e micros do processo de gestão; seja por sofrer as prescrições de um cuidado que nem sempre considera a voz daquele que o busca e, mesmo, necessita, por ser um bem vital; seja por aqueles que, diante dos conflitos do real, enfrenta o desafio e, apesar de tudo, faz funcionar estes serviços.

Ouvir, nos parece ser a conclusão deste processo, pois, como ficou claro com a experiência de sondagem, do outro lado há protagonistas que sabem o que fazem, que desejam mudanças e, melhor, que sabem para qual direção estas mudanças devem se orientar.

Se apenas em um contato indireto, que não favorece o diálogo, constatamos o volume de saber que vem da experiência vivida, queremos, agora, partir para a troca viva, na qual as soluções não são nunca dadas a priori, porque elas dependem da correta colocação de problemas que, na construção comum, inventam sua melhor solução.