

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA – UFSM -
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE DO RS - CESNORS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO DE
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA EM SAÚDE – EaD**

**HUMANIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE
ENFERMAGEM NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE:
uma revisão bibliográfica**

MONOGRAFIA DE CONCLUSÃO DE CURSO

Andréia Calegari

Tapejara, RS, Brasil

2011

**HUMANIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM
NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: uma revisão
bibliográfica**

Andréia Calegari

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em
Gestão de Organização Pública em Saúde EaD, da UFSM/CESNORS,
como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em
Gestão de Organização Pública em Saúde.**

Orientadora: Prof^a Dda. Marta Cocco da Costa

Tapejara, RS, Brasil

2011

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Centro de Educação Superior Norte do RS - CESNORS
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização
Pública em Saúde EaD

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a
Monografia de Conclusão de Curso

HUMANIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO
SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: uma revisão bibliográfica

elaborada por
Andréia Calegari

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista

Comissão Examinadora

Marta Cocco da Costa, Dda.
(Presidente/Orientadora – UFSM/ CESNORS)

Aline Rocha, Msc.
(Membro da Banca – UPF/RS)

Maria da Graça Soler Rodrigues, Msc.
(Membro da Banca - UFSM/CESNORS)

Tapejara, 01 de julho de 2011.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em
Saúde
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Centro de Educação Superior Norte
do Rio Grande do Sul (CESNORS).

HUMANIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: uma revisão bibliográfica

AUTORA: ANDRÉIA CALEGARI
ORIENTADORA: MARTA COCCO DA COSTA
Data e Local da Defesa: Tapejara, 01 de julho de 2011.

A proposta deste estudo é analisar a produção científica na área da gestão pública em serviços de saúde que discutem a humanização do profissional da enfermagem no seu ambiente de trabalho, neste caso no serviço público em saúde, desde o contexto atual da saúde pública em nosso país, ao perfil do enfermeiro na saúde pública, bem como o conceito de humanização para esse profissional no seu ambiente de trabalho. Para tal realizou-se um levantamento bibliográfico, sendo examinados artigos científicos da área de enfermagem e gestão pública, livros que discutem sobre humanização e o perfil do profissional da enfermagem nos serviços públicos em saúde. Conclui-se com esse trabalho que o mais importante na humanização dos profissionais da enfermagem que prestam serviços nas unidades de saúde pública é seu comprometimento com os pacientes, ultrapassando as dificuldades que o setor público apresenta. .

Palavras-chave: Profissional da enfermagem. Serviço público de saúde. Humanização.

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em
Saúde
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Centro de Educação Superior Norte
do Rio Grande do Sul (CESNORS).

HUMANIZATION OF PROFESSIONAL NURSING IN PUBLIC HEALTH: A literature review

AUTORA: ANDRÉIA CALEGARI
ORIENTADORA: MARTA COCCO DA COSTA
Data e Local da Defesa: Tapejara, 01 de julho de 2011.

The purpose of this study was to analyze the scientific production in the area of public administration in health services that discuss the humanization of the professional nursing in the work environment, in this case in the public health, since the current context of public health our country, the profile of nurses in public health as well as with the concept of humanization for this professional to your work environment. For such, carried out bibliographic review, being reviewed scientific articles in the field of nursing and public management, books that discuss humanization professional profile of nursing in public health. It follows from this work that the most important in the humanization of nursing professionals who provide services in public health facilities is its commitment to patients, overcoming the difficulties that the public sector has.

Keywords: Professional nursing. Public health service. Humanization.

RESUMEM

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em
Saúde
Universidade Federal de Santa Maria(UFSM), Centro de Educação Superior Norte
do Rio Grande do Sul (CESNORS).

HUMANIZACIÓN DE EL PROFESIONAL DE LA ENFERMARÍA EN SERVIÇO PÚBLICO DE LA SALUD: una revisión d ela literatura

AUTORA: ANDRÉIA CALEGARI
ORIENTADORA: MARTA COCCO DA COSTA
Data e Local da Defesa: Tapejara, 01 de julho de 2011.

El propósito de este estudio fue analizar la producción científica en el ámbito de la administración pública en los servicios de salud discutiendo sobre la humanización de profesional de la enfermería en su lugar de trabajo en este caso en la salud pública, ya que el contexto actual de la salud pública en nuestro país, el perfil de las enfermeras en salud pública, así como con el concepto de humanización de este profesional en su local de trabajo. Para ello se realizó un estudio bibliográfico, está revisando artículos científicos en el campo de la enfermería y la administración pública, libros que tratan sobre el perfil humano y profesional de la enfermería en salud pública. En la conclusión de este trabajo que lo más importante en la humanización de los profesionales de enfermería que prestan servicios en los centros de salud pública es su compromiso con los pacientes, la superación de las dificultades que el sector público ha.

Palabras clave: enfermería profesional. Servicio público de salud. Humanización

SUMÁRIO

ARTIGO CIENTÍFICO - HUMANIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: uma revisão bibliográfica

Resumo	9
Abstract	9
Resumen	9
1 - INTRODUÇÃO	10
2 – CAMINHO METODOLÓGICO	11
3 - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	13
3.1 Caminhos da saúde pública	13
3.2 Perfil profissional da enfermagem na saúde pública	14
3.3 Refletindo sobre conceituação da humanização no processo de trabalho da enfermagem	17
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
Referências Bibliográficas	21
ANEXO	23
Anexo 1 – Normas para construção do Artigo	24

ARTIGO CIENTÍFICO

HUMANIZAÇÃO DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: uma revisão bibliográfica

HUMANIZATION OF PROFESSIONAL NURSING IN PUBLIC HEALTH: A literature review

HUMANIZACIÓN DE EL PROFESIONAL DE LA ENFERMERÍA EN SERVIÇO PÚBLICO DE LA SALUD: una revisión d ela literatura

RESUMO: A proposta deste estudo é analisar a produção científica na área da gestão pública em serviços de saúde que discutem a humanização do profissional da enfermagem no seu ambiente de trabalho, neste caso no serviço público em saúde, desde o contexto atual da saúde pública em nosso país, ao perfil do enfermeiro na saúde pública, bem como o conceito de humanização para esse profissional no seu ambiente de trabalho. Para tal realizou-se um levantamento bibliográfico, sendo examinados artigos científicos da área de enfermagem e gestão pública, livros que discutem sobre humanização e o perfil do profissional da enfermagem nos serviços públicos em saúde. Conclui-se com esse trabalho que o mais importante na humanização dos profissionais da enfermagem que prestam serviços nas unidades de saúde pública é seu comprometimento com os pacientes, ultrapassando as dificuldades que o setor público apresenta.

Palavras-chave: Profissional da enfermagem. Serviço público de saúde. Humanização.

ABSTRACT: The purpose of this study was to analyze the scientific production in the area of public administration in health services that discuss the humanization of the professional nursing in the work environment, in this case in the public health, since the current context of public health in our country, the profile of nurses in public health as well as with the concept of humanization for this professional in your work environment. For such, carried out bibliographic review, being reviewed scientific articles in the field of nursing and public management, books that discuss humanization professional profile of nursing in public health. It follows from this work that the most important in the humanization of nursing professionals who provide services in public health facilities is its commitment to patients, overcoming the difficulties that the public sector has.

Keywords: Professional nursing. Public health service. Humanization.

Resumen: El propósito de este estudio fue analizar la producción científica en el ámbito de la administración pública en los servicios de salud discutiendo sobre la humanización de profesional de la enfermería en su lugar de trabajo en este caso en la salud pública, ya que el contexto actual de la salud pública en nuestro país, el perfil de las enfermeras en salud pública, así como con el concepto de humanización de este profesional en su local de trabajo. Para ello se realizó un estudio bibliográfico, está revisando artículos científicos en el campo de la enfermería y la administración pública, libros que tratan sobre el perfil humano y profesional de la enfermería en salud pública. En la conclusión de este trabajo que lo más importante en la humanización de los profesionales de enfermería que prestan servicios en los centros de salud pública es su compromiso con los Pacientes, la superación de las dificultades que el sector público ha.

Palabras clave: enfermería profesional. Servicio público de salud. Humanización

1 – INTRODUÇÃO

A humanização é um tema que está sendo muito falado nos dias de hoje no mundo, e ainda mais quando este tema relaciona-se com a área da saúde. Neste sentido, segundo Fortes (2004) humanizar na atenção à saúde é entender cada pessoa em sua singularidade, tendo necessidades específicas, e, assim, criando condições para que tenha maiores possibilidades para exercer sua vontade de forma autônoma. O autor ainda menciona que humanizar refere-se à possibilidade de uma transformação cultural da gestão e das práticas desenvolvidas nas instituições de saúde, assumindo uma postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido, de respeito ao usuário entendido como um cidadão e não apenas como um consumidor de serviços de saúde.

Nesta direção, o presente trabalho busca discutir elementos da humanização dos profissionais de enfermagem, visto a capacidade que esse profissional tem em falar e ouvir os pacientes nas suas mais diversas enfermidades e situações de vida, entendendo nesse sentido que a humanização só se concretiza pelo diálogo entre os próprios seres humanos.

Diante disso, esta investigação tem objetivo de caracterizar o conceito de humanização para os profissionais da área da enfermagem no contexto do ambiente de trabalho da saúde pública. Busca-se também assinalar o perfil desse profissional neste ambiente de trabalho e relacionar questões éticas que este profissional precisa possuir para prestar atendimento aos usuários da saúde pública.

O profissional da área de enfermagem quando inserido no contexto da saúde pública além do atendimento para a população em geral, também está interligado com outras profissões. Sabe-se que neste ambiente, atuam médicos, psicólogos, sanitaristas, administradores, governantes e outros profissionais. Nesse sentido o contato com outros profissionais de outras áreas de atuação faz com que o enfermeiro venha desenvolver outras habilidades além das técnicas, mas comportamentais como articulando e desenvolvendo trabalhos em parceria, expandindo e ampliando sua visão para outras áreas, um exemplo, é

área administrativa que às vezes o enfermeiro atua como responsável por organizar e delegar funções e tarefas no seu ambiente de trabalho, que segundo Chiavenatto (2008) precisa possuir a visão de saber identificar os problemas de forma ampla, bem como saber intervir e avaliar os resultados dos demais profissionais que com ele atuam.

O processo de humanização no trabalho da enfermagem é uma questão a ser refletida, pois a maioria dos profissionais enfrenta situações difíceis em seu ambiente de trabalho, tais como baixas remunerações, pouca valorização da profissão e descaso frente aos problemas identificados pela equipe, especialmente quanto ao distanciamento entre o trabalho prescritivo, o preestabelecido institucionalmente e aquele realmente executado junto ao cliente (AMESTOY; SCHWARTZ; THOFEHRN, 2006).

Com isso, a importância do desenvolvimento desse estudo direciona-se a reflexão do processo de trabalho da enfermagem no que tange a humanização, buscando romper paradigmas do processo de cuidar, não mais centralizado nos aspectos puramente biológicos, mas objetivando aspectos relacionais de acolhimento, vínculo, escuta ativa e a promoção da humanização de seu processo de cuidar.

2 – CAMINHO METODOLÓGICO

Considerando que este estudo trata de uma pesquisa de cunho exploratória/bibliográfica, como também, documental cuja trajetória metodológica a ser desvelada apóia-se em leituras exploratória, como de livros, periódicos, artigos científicos e até de leis que tratam do tema estudado, com o objetivo de contribuir para se delinear um conceito de humanização relacionado ao perfil do profissional enfermeiro que atua na saúde pública, assim foi possível criar um texto estruturado sobre este tema, baseando-se no referencial de Minayo (2008).

Em relação ao levantamento bibliográfico propriamente dito foi realizado por meio de leituras de materiais eletrônicos, livros e artigos científicos. Conforme Gil (2002) a pesquisa bibliográfica é realizada por meio de materiais já elaborados por

outros autores, que geralmente, é constituído por artigos científicos e livros e capítulos de livros.

O estudo compreendeu a conceituação do termo humanização veiculada ao perfil do profissional enfermeiro no ambiente de trabalho da saúde pública, como também a postura ética desse profissional. A compreensão das concepções sobre o tema discutido neste estudo foi enriquecido a partir da aproximação a pesquisas realizadas em distintos períodos expostas em periódicos da área da saúde e enfermagem por meio de artigos científicos. Utilizou-se como descritores para a busca nas bases científicas os seguintes: humanização, profissional enfermeiro e serviço público de saúde. Na primeira busca foi considerado os títulos e os resumos dos materiais para a seleção de possíveis trabalhos de interesse e que tivessem aproximação com o tema proposto, após ocorreu a leitura minuciosa dos materiais que estavam de acordo com o objetivo proposto pelo trabalho.

Com referencia a pesquisa documental, a mesma foi realizada consultando leis, decretos e documentos que falam sobre a regulamentação da profissão do enfermeiro, bem como outros documentos que regulamentam a prestação de serviço público gratuito, por apresentar materiais e documentos já prontos das fontes, nesse caso, os órgãos como o Ministério da Saúde, além de ser de fácil acesso para consulta. Nesse sentido, Lakatos afirma que a pesquisa documental “é caracterizada como fonte de coleta de dados, que está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois”. (1985, p. 174).

Após a leitura do material apanhado com a pesquisa bibliográfica e o levantamento documental, realizou-se a leitura de todo o material encontrado, assim pôde-se fazer uma seleção de quais materiais iriam subsidiar este estudo, considerando o interesse e relevância para a pesquisa. Posteriormente, conforme os objetivos propostos por este estudo, e por meio da investigação de cunho bibliográfico e documental emergiram-se categorias para serem analisadas, sendo que utilizou-se a análise de conteúdo temática proposto por Minayo (2008). As categorias que emergiram no texto apresentam resultados sobre a conceituação do termo de humanização para este estudo, além da sua vinculação a ética, também

o contexto da saúde pública em nosso país. É a categoria que traça um perfil para o profissional da enfermagem que atua na saúde pública.

3 - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir, serão apresentadas as idéias que surgiram após a análise dos artigos, livros e leis lidas para o desenvolvimento deste estudo, o que consentiu uma justaposição em relação à configuração da temática escolhida. Observa-se que essas idéias são mostradas na forma de categorias de análise e interpretação, sendo: ***Caminhos da saúde pública; Perfil do profissional da enfermagem na saúde pública e Refletindo sobre conceituação da humanização no processo de trabalho da enfermagem.***

3.1 Caminhos da saúde pública

Em nosso país atualmente quando se fala em saúde pública, rede de saúde pública ou unidade de saúde se remete ao Sistema Único de Saúde, mais conhecido como SUS, que segundo Carvalho (2010, p. 33) o setor de saúde em nosso país começou a ser delineado a partir de 1986, por ocasião da VIII Conferência Nacional de Saúde, onde estiveram presentes cerca de três mil pessoas, representantes de diversos segmentos da sociedade, onde foram estabelecidos os fundamentos do futuro do Sistema Único de Saúde brasileiro.

Posteriormente, o mesmo autor, comenta que da Conferência surgiu um documento denominado a Agenda da Reforma Sanitária que consagrava a saúde como um direito universal e como um dever do estado, tendo como fundamento a noção de cidadania. Sendo que tal iniciativa foi assegurada, na Seção II, da Constituição Federal de 1988, através do lema “Saúde: direito de todos, dever do estado”, sendo resumidamente os seus princípios em: - as necessidades individuais e coletivas são consideradas de interesse público e seu atendimento um dever do

Estado; - a assistência médico-sanitária integral passa a ter caráter universal e destina-se a assegurar a todos o acesso aos serviços; - esses serviços devem ser hierarquizados segundo parâmetros técnicos; e – a sua gestão deve ser descentralizada. Assim esses foram os preceitos que governaram a política setorial nos anos seguintes, até os dias atuais com algumas alterações, através de leis e decretos, mas sem dúvida uma das mudanças atendidas foi a da expansão de redes de atendimento. Mehry (2006, p.211) sobre isso ressalta “a pressão social por serviços de saúde foi respondida pelo estado com a expansão das redes locais, para garantir o acesso de grande parte das populações que não tinham como consumir ações de saúde através dos serviços previdenciários, devido ao seu caráter corporativo e excludente do perfil desta política”.

Por meio desta expansão do sistema de atendimento para a população criou-se novos postos de trabalho em todo o Brasil na área da saúde, inclusive para os profissionais da área da enfermagem, conforme se limita este estudo.

3.2 Perfil profissional da enfermagem na saúde pública

Entendendo a relevância que o profissional da área da enfermagem representa diante do contexto de saúde pública brasileira, assim a partir desta parte do texto tentará se delinear um perfil para este profissional. Que segundo Mexia (2009, p. 9) tem como objetivo contribuir para a preservação e a melhoria da saúde da população e direcionando sua intervenção para o ser humano de forma individual ou coletiva por meio do esforço conjunto e comunitário de forma organizada.

Primeiramente apresenta-se o art. 11, da Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, que regulamenta esta profissão e que diz “O enfermeiro exerce todas as atividades de enfermagem, cabendo-lhe privativamente: a) direção do órgão de enfermagem integrante da estrutura básica da instituição de saúde, pública e privada, e chefia de serviço e de unidade de enfermagem; b) organização e direção dos serviços de enfermagem e de suas atividades técnicas e auxiliares nas

empresas prestadoras desses serviços; c) planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços de assistência de enfermagem.”.

Conforme pode ser observado na letra a do art.11 o profissional de enfermagem tem uma função de gestor muitas vezes na sua equipe, tanto no serviço público como no serviço privado. Entre suas tarefas esta desde a organização até direção, planejamento e execução de todos os serviços na área de enfermagem prestados por técnicos e auxiliares. Quando esse profissional atua no serviço público as condições de trabalho são um pouco diferentes do que na área privativa.

O serviço do enfermeiro no setor de saúde privado se diferencia do setor público devido a sua organização, segundo Mexia (2009) no serviço privado as pessoas pagam pelo atendimento ou pagam por planos de saúde que as permitem utilizar os serviços privados, já o serviço público atende todas as pessoas que não possuem condições financeiras para pagar por esses serviços e também não possuem planos de saúde.

Outro fator que diferencia o trabalho o profissional da área de enfermagem entre o setor privado e o público é a organização em relação à carga horária de trabalho, pois no privado o enfermeiro cumpre de 6 horas a 8 horas de trabalho por dia, já no serviço público muitas vezes o enfermeiro trabalha mais de 8 horas por dia, pois como o ingresso nesse setor é através de concurso público ou contratação temporária, acaba sempre faltando profissionais.

Em comparação a infra-estrutura do ambiente de trabalho, em relação a equipamentos, materiais e medicamentos o setor privado também se diferencia do Público, pois no privado pelo motivo das pessoas pagarem pelos serviços também são de melhores qualidades. No setor público, todos os equipamentos, matérias e medicamentos são comprados por licitação, o que demora mais para chegar até a rede pública de saúde e nem sempre serem de uma qualidade superior. Mexia (2009) coloca que todo esse processo o enfermeiro que trabalha na rede pública acompanha, juntamente, com os pacientes que necessitam de atendimento e procuram a rede pública de saúde.

Essas diferenças apontadas entre o profissional dos segmentos privado e público, faz com que se tenha mais notoriedade em falar dos enfermeiros que atuam na área pública de saúde, no sentido de se poder traçar outro perfil

conforme o seu segmento de atuação. Conforme Mexia (2009) o profissional das unidades públicas de saúde tem o compromisso de auxiliar a promover a saúde, além de prevenir as doenças e as incapacidades junto aos indivíduos, suas famílias e as comunidades onde vivem na forma de prestar cuidados conforme a sua competência científica e técnica adquirida através de estudos e acumulo de conhecimentos.

Desta forma, ainda abordando sobre o perfil do profissional enfermeiro na saúde pública é importante ressaltar o que Mexia (2009, p. 10) comenta que este profissional tenha sempre presente alguns princípios essenciais ao adequado atendimento da sua atividade e relacionamento com os demais, ou seja, com os colegas de equipe como com os pacientes que procuram atendimento nas unidades de saúde pública, sendo que para o autor os princípios essenciais são: respeito, congruência, empatia, clareza/transparência, colaboração, flexibilidade, inovação e paciência.

Outro aspecto a ser ressaltado é em relação às funções que são delegadas ao profissional da enfermagem no ambiente da saúde pública, desde direção, organização e até planejamento dos serviços públicos em saúde. Essas funções fazem com que esse profissional tenha uma visão ampla e holística sobre todo o funcionamento do seu local de trabalho.

É necessário assinalar as condições de trabalho deste profissional na saúde pública em relação a infra-estrutura e condições de trabalho que lhes são oferecidas, pois sabe-se que em nosso país o setor público é sucateado, apresenta diversas dificuldades, a compra de medicamento, matérias e equipamentos é realizada por licitações, o que nem sempre vem de melhorar qualidade.

Em relação ao compromisso deste profissional em questão, conforme a revisão bibliográfica realizada pode-se considerar que ele tenha como compromisso alguns princípios essenciais, tanto com os colegas como com os pacientes no local de trabalho.

Outro ponto a ser externado é a questão da habilidade técnica e formação científica deste profissional, pois para prestar atendimento às pessoas com problemas de saúde que procuram às unidades de saúde pública é exigido do perfil deste profissional a habilidade no atendimento a ser humano atrelado à

questões comportamentais, devido a diversidade de pessoas que procuram por atendimento.

Diante desses princípios essenciais citados acima é possível fazer uma relação com os aspectos de dificuldades que se apresentam na rede pública de saúde, conforme foram sendo apresentados neste estudo em comparação com a conceituação do termo de humanização ou sensibilização do profissional da enfermagem, tanto com sua equipe de trabalho como com os pacientes que procuram atendimento. Desta forma, a seguir será refletido um pouco sobre a conceituação do termo de humanização para o profissional de enfermagem no serviço público de saúde.

3.3 Refletindo sobre conceituação da humanização no processo de trabalho da enfermagem

Considerando que o profissional enfermeiro quando inserido no espaço da saúde pública é obrigado a conviver com diversas adversidades sociais e econômicas que lhe são impostas no cotidiano, tornando o seu ambiente de trabalho complexo e dificultoso. Então a partir desta parte do texto se tentará refletir um pouco sobre o conceito de humanização para com esse profissional. Observando que Fortes (2004, p.31) coloca que uma reflexão sobre humanização não está voltada somente a problemas e necessidades de ordens biológicas, mas abrange situações sociais, éticas, educacionais e psíquicas que fazem parte dos relacionamentos humanos existentes nas ações relativas à atenção em saúde.

Em relação ao termo de humanização estar relacionado ao diálogo entre os seres humanos Oliveira (2006 p. 282) coloca que a humanização em saúde implica tanto á palavra do usuário quanto à palavra dos profissionais da saúde, de forma que possam fazer parte de uma rede de diálogo, que pense e promova as ações, campanhas, programas e políticas assistenciais a partir da dignidade ética da palavra, do respeito, do reconhecimento mútuo e da solidariedade.

A mesma autora ainda ressalta um ponto importante quando se tratando de dialogo, pois é no momento em que ele ocorre que surge a oportunidade de se

colocar no lugar da outra pessoa, e poder compreender o que a outra pessoa quer dizer, em termos de solicitações, carências, conhecimentos, aflições que bem se sabe o ambiente de saúde pública na maioria dos locais de atendimento apresentam para seus usuários longas filas, falta de medicamentos, falta de profissionais, causando situações que podem ser denominadas como desumanizantes.

A temática principal investigada neste estudo foi a conceituação de humanização na saúde pública por parte dos profissionais da enfermagem, assim é preciso destaca-se que nas referências encontradas todas trazem a questão do diálogo relacionada com a humanização. Entendendo que é por meio do diálogo que ocorre o processo de humanização deste profissional, ou seja, por meio da troca de palavras entre pacientes e profissionais, ou entre profissionais, compreendendo e entendendo um ao outro.

Tratando-se ainda de diálogo observa-se a importância deste profissional se colocar no lugar do outro, no caso do paciente que procura atendimento nas unidades de saúde pública. Uma vez que se sabe que esses locais de atendimento muitas vezes não possuem medicamentos para atender a toda população, há falta de profissionais, o que para Oliveira (2006) gera situações até desumanizantes para a população usuária do sistema. Diante disso, Oliveira (2006) ainda cita que o “contato com seres humanos coloca o profissional diante de sua própria vida, saúde ou doença, dos próprios conflitos e frustrações”, ainda complementa que os profissionais da saúde submetem-se, em sua atividade, a tensões provenientes de várias fontes: contato freqüente com a dor e o sofrimento, com os pacientes terminais, receio de cometer erros, contato com pacientes difíceis.

O exposto mostra o quanto este profissional está suscetível a fenômenos do ambiente de trabalho que requerem muito mais do que técnica e conhecimento científico para executarem suas atividades e funções, mas sim habilidades de cunho comportamental e emocional para prestarem atendimento aos pacientes que procuram as unidades de saúde pública como também para com a equipe de trabalho.

Em relação à humanização com os pacientes que procuram atendimento na rede pública Beck (2007, p.507), ressalta ser “necessário o desenvolvimento da afetividade, sensibilidade, abertura para escuta e o diálogo, com vistas a acolher o

usuário dos serviços de saúde. Neste sentido, o acolhimento é um arranjo tecnológico importante que busca possibilitar o acesso aos usuários do sistema de saúde, com o objetivo de escutá-los e resolver os problemas que enfrentam, além disso, ele auxilia na construção de uma nova ética, baseada na inclusão social e na cidadania.

Beck (2007) também cita o conceito de humanizar para o Ministério da Saúde que conforme seus documentos oficiais humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética, ou em outros termos, o sofrimento, a dor e prazer expressos pelos sujeitos em palavras que necessitam ser reconhecidas pelo outro.

A falta de ética é mostrada diariamente pelos meios de comunicação, isso quando não é presenciada nos ambientes de trabalho, ou em outras situações do cotidiano da vida das pessoas. Em relação ao significado do que é ética nos dias atuais, muitos autores tem citados diversos conceitos relacionados à socialização do ser humano, como cidadão pode ter uma conduta baseada no respeito para com as pessoas que convivem com ele na sociedade, o que se adéqua perfeitamente.

Sobre a conceituação de ética nos dias atuais:

“estar social, e com o desenvolvimento de geração após geração, os hábitos, costumes, enfim, o modo de viver das pessoas muda; mudam também os conceitos, e o novo paradigma que se faz da ética moderna hoje, é uma civilização cada vez mais desenvolvida intelectualmente, desenvolve-se, também, o seu poder culto e a exigência torna-se cada vez mais constante em qualquer área que possa afetar o bem-estar social nisso o indivíduo e, principalmente, os líderes têm que assumir um compromisso para a melhoria da vida social. E assim será com o passar dos tempos, cada vez mais a sociedade irá se impor para que o individuo reveja seus conceitos”. (CÂNDIDO, 2007, p.36).

A ética e a humanização estão conectadas, entendendo que a primeira necessita da segunda para se efetivar. Com isso as bibliografias consultadas remetem que a ética no ambiente de trabalho da saúde pública é um paradigma moderno, que atende uma civilização mais bem informada e desenvolvida intelectualmente que tem o objetivo de contribuir para o bem estar social da população, assim assumindo e se comprometendo com a melhoria da vida social das pessoas, conforme Candido (2009).

Já Casate (2005, p.106) humanização quer dizer buscar formas efetivas para humanizar a prática em saúde implicando em uma aproximação crítica que

permita compreender a temática para além de seus componentes técnicos, instrumentais, envolvendo, essencialmente, as suas dimensões político-filosóficas que lhe imprimem um sentido.

Em outra perspectiva a humanização pode ser considerada como uma maneira de efetivar as práticas em saúde no sentido de ultrapassar os componentes técnicos e instrumentais do trabalho prático e treinado, mas desenvolvendo a habilidade de entendimento filosófico do ser humano, na sua questão comportamental e emocional. Ponderando segundo Beck (2007) que esses profissionais estão sujeitos a várias situações atípicas de tensão no seu cotidiano pelo contato freqüente com a dor e o sofrimento, com os pacientes terminais, com o temor de cometer erros, além do contato com pacientes de difícil relacionamento.

Para tanto outros autores colocam que o processo de humanização está vinculado ao desenvolvimento de habilidades como afetividade e a sensibilidade, pois no atendimento em saúde pública o paciente não quer ser apenas recebido ele quer também ser acolhido. Ou seja, ele quer ser ouvido, quer que as atenções se voltem a ele, quer que o seu problema seja resolvido, pois ele é um cidadão. Diante disso, é que se pode considerar a humanização como um conceito sinônimo ou vinculado à cidadania (FORTES, 2004; BECKER, 2007; CASATE, 2006)..

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendendo a relevância social que o profissional da área de enfermagem exerce no serviço público em saúde entende-se que a formação deste profissional deve ser continuada em relação ao desenvolvimento de suas habilidades tanto técnicas como científicas, para cada vez as unidades de saúde pública possuírem capacidade de prestar serviços com mais qualidade e agilidade.

Outro fator a se considerar ao concluir esta investigação é sobre os atendimentos desumanizantes em saúde pública, pois deve ser investido mais recursos na saúde pública para que se possa prestar um melhor atendimento aos usuários, evitando filas longas, falta de medicamentos e materiais, e má

atendimento por parte dos profissionais. Assim criando novas ferramentas estratégicas para combater esses episódios desagradáveis que ocorrem nesse setor.

A presente investigação evidenciou a necessidade que as pessoas que procuram as unidades de saúde têm de serem ouvidas, de serem escutadas por quem às atende, pois atendê-las com afetividade e sensibilidade é realizar um atendimento humanizado para com os usuários da saúde pública brasileiro.

Acredita-se, ao concluir este estudo, que o mais importante na humanização dos profissionais da enfermagem que prestam serviços nas unidades de saúde pública é seu comprometimento com os pacientes, ultrapassando as dificuldades que o setor público apresenta.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMESTOY Simone Coelho, SCHWARTZ Eda, THOFEHRN Maria Buss. A humanização do trabalho para os profissionais de enfermagem. **Acta Paul Enferm**, v. 19, n. 4, p. 444-9, 2006.

BECK, Carmen L. C. et al. **A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem**. In: Texto contexto enfermen. Florianópolis, 2007, jul-set, 16.

BRAGA, Douglas Gerson. **Conflitos, eficiência e democracia na gestão pública**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 1998. 193p., tab.

CARVALHO, Antonio Ivo de, **Políticas de saúde: fundamentos e diretrizes do SUS**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2010. 82p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

DE SETA, Marismary Horsth et al. **Gestão da Vigilância à saúde**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília: Capes: UAB, 2010.

FORTES, Paulo A. Carvalho. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. **Saúde e sociedade**. V. 13, n 3, p. 30-35, set-dez 2004.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque em papéis profissionais**. 1. ed. -9. reimpr.- São Paulo: Atlas, 2009.

KUSCHNIR, Rosana Chigres et al. **Gestão dos sistemas e serviços de saúde**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]:CAPES : UAB, 2010. 82p

Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 13.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MERHY, Emerson Elias. **A saúde pública de formuladores de políticas**. São Paulo: Editora Hucitec, 2006. 221p.

MEXIA, Ricardo. **Papel do Enfermeiro na Unidade de Saúde Pública**. São Paulo: GEPS, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criticidade**. Petropolis/RJ: Vozes, 1994.

NETO, Francisco de Paula Bueno de Azevedo. **Gestão Logística em Saúde**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília: Capes: UAB, 2010.

OLIVEIRA, Beatriz R. G. ET AL. A humanização na assistência à saúde. **REV Latino-am Enfermagem**. São Paulo: USP, 2006, mar-abr n. 14.

RIBEIRO, Antonio de Lima. *Gestão de Pessoas*. São Paulo: Saraiva, 2005.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]:CAPES : UAB, 2010. 130p.

ANEXO

Anexo 1 – Normas para construção do Artigo

1.1 Apresentação gráfica

Os manuscritos devem ser encaminhados em fonte "Times New Roman", estilo normal, tamanho 12, digitados em espaço 1,5 entre linhas, com margens de 2,5mm, padrão A4, limitando-se a 20 laudas, incluindo as páginas preliminares, texto, agradecimentos, referências e ilustrações.

1.2 As partes dos artigos

Todo manuscrito deverá ter a seguinte estrutura e ordem, quando pertinente:

a) páginas preliminares:

Página 1: Título e subtítulo - nos idiomas: português, inglês e espanhol Autor(es) – nome completo acompanhado da profissão, titulação, cargo, função e instituição, endereço postal e eletrônico do autor responsável para correspondência; Indicação da Categoria do artigo: Revisão Bibliográfica, Relato de Experiência e Artigo Reflexivo.

Página 2: Título do artigo em português; Resumo e palavras-chave; Abstract e Key words. (As Palavras-chave (de três a seis), devem ser indicadas de acordo com o DECS – Descritores em Ciências da Saúde/BIREME), disponível em: <<http://decs.bvs.br/>>.

O resumo deve conter até 250 palavras, com espaçamento simples em fonte com tamanho 10.

Página 3: a partir desta página apresenta-se o conteúdo do artigo precedido pelo título em português, que inclui:

b) Texto: - introdução;

- desenvolvimento (material e método ou descrição da metodologia, resultados, discussão e/ou comentários);

- conclusões ou considerações finais;

c) Agradecimentos (opcional);

d) Referências seguindo ABNT.

e) Anexos, se necessário.

1.3 Sobre a normalização dos manuscritos:

Para efeito de normalização, serão adotados os Requerimentos da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

As ilustrações devem ser apresentadas em Preto & Branco imediatamente após a referência a elas, em conformidade com a Norma de apresentação tabular do IBGE, 3ª ed. de 1993. Dentro de cada categoria deverão ser numeradas seqüencialmente durante o texto. Exemplo: (TAB. 1, FIG. 1, GRÁF 1). Cada ilustração deve ter um título e a fonte de onde foi extraída. Cabeçalhos e legendas devem ser suficientemente claros e compreensíveis sem necessidade de consulta ao texto. As referências às ilustrações no texto deverão ser mencionadas entre parênteses, indicando a categoria e o número da ilustração. Ex. (TAB. 1).

As abreviaturas, grandezas, símbolos: ao empregar pela primeira vez uma abreviatura, esta deve ser precedida do termo ou expressão completos, salvo quando se tratar de uma unidade de medida comum.

As medidas de comprimento, altura, peso e volume devem ser expressas em unidades do sistema métrico decimal (metro, quilo, litro) ou seus múltiplos e submúltiplos. As temperaturas, em graus Celsius. Os valores de pressão arterial, em milímetros de mercúrio. Abreviaturas e símbolos devem obedecer padrões internacionais.

Agradecimentos devem constar de parágrafo à parte, colocado antes das referências bibliográficas.