

Humanização na saúde pública – um estudo sob a ótica dos princípios e práticas que norteiam as relações públicas¹

Pedro Henrique de Barros SILVA²

Sonia Aparecida CABESTRÉ³

Universidade do Sagrado Coração, Bauru, SP

RESUMO

O presente estudo tem como foco central as questões que permeiam os processos de humanização e comunicação no desenvolvimento dos serviços públicos de saúde. Dessa maneira, primeiramente realizou-se busca de informações teóricas abordando conceitos de humanização, comunicação organizacional, cultura, gestão de pessoas e relações públicas. Posteriormente, efetivou-se uma pesquisa de caráter qualitativo com profissionais que atuam em distintas instituições de saúde pública no município de Bauru/SP. Sob a visão de um profissional de relações públicas, este estudo tem o intuito de refletir e contribuir com a adoção de medidas que possibilitem dar os primeiros passos para a humanização nesses serviços, visto que em termos de legislação e teoria o processo de humanização é uma realidade; porém, na prática, ainda há um longo caminho a ser percorrido.

PALAVRAS-CHAVE: Humanização; Saúde pública; Relações Públicas; Comunicação Organizacional.

1 Fundamentos teóricos sobre o tema

1.1 Princípios e conceitos de humanização

Antes de abordar o processo de humanização propriamente na área de saúde, é importante destacar como surgiu o conceito e a prática de “humanizar”. O contexto histórico, que antecede às práticas de humanização, é referenciado pelo Naturalismo, considerado uma concepção do ser humano junto aos seus valores comportamentais (humano e social). A partir desse ideal, originou-se um novo conceito que expõe o homem e seus princípios como o centro do universo: o Humanismo.

Todavia, gradativamente, a sociedade transitou para uma era tecnológica, em que o processo de valorização humana tornou-se obsoleto quando comparado à ciência e tecnologia. Apesar da evolução industrial imergir o ser humano a um patamar mais elevado, os conceitos de humanização devem, ainda, ser levados em consideração. Para isso, é necessário propagar informações que disseminem os valores, aspectos culturais e as

¹ Trabalho apresentado no IJ 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XXI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste realizado de 17 a 19 de junho de 2016.

² Graduado em Relações Públicas pela Universidade do Sagrado Coração (USC), Bauru/SP. cursando Especialização em Estratégias Competitivas de Mercado na FAAC-UNESP de Bauru/SP, e-mail: pedrohnrbarros@gmail.com.

³ Orientadora do trabalho. Docente da Universidade Sagrado Coração (USC), Doutora em Educação – Ensino na Educação Brasileira pela UNESP de Marília. Professora do curso de Relações Públicas da USC; Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Estratégica da Comunicação da Universidade Sagrado Coração e Líder do Grupo de Pesquisa GEPCOM (USC). E-mail: scabestre@uol.com.br.

necessidades do ser humano. Os conhecimentos técnicos e tecnológicos não substituem os valores de cada pessoa. A humanização em si trata-se de uma prática que deve estar presente em qualquer relação do ser humano, como no simples fato de expressar, comunicar, entre outras ações rotineiras. Assim, os processos e práticas de humanização, ligados ao exercício da assistência à saúde, podem ser resgatados pelas instituições atuais de saúde, que são subsidiadas pelo poder público (Federal, Estadual ou Municipal).

O processo de humanização contribui para a desenvolvimento do ser humano deixando-o apto para evoluir-se, tanto pessoalmente, como profissionalmente, uma vez que a interação que se estabelece através deste processo é essencial para o aperfeiçoamento de todas as suas atividades.

1.1.1 Política direcionada à humanização na saúde pública

Com o objetivo de destacar a importância das práticas de humanização no âmbito dos serviços de saúde pública, no período de 2003 a 2004, o Ministério da Saúde (MS) e Secretaria Executiva (SE) do Brasil implantaram a Política Nacional de Humanização (PHN), também conhecida como HumanizaSUS. Referida política abrange todas as esferas brasileiras do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio dos serviços disponibilizados pelas unidades e instituições de saúde pública. O SUS, instituído através da Constituição Federal de 1988, artigo 196⁴, é considerado um dos maiores sistemas públicos de saúde. Ao ser instaurado buscou-se garantir o direito à saúde a todos os cidadãos e posicionou-se, no Brasil, como um dever de Estado, regulamentado pela lei nº. 8.080/1990. Dessa maneira, deveria garantir aos cidadãos brasileiros acesso a hospitais, ambulatórios, centros e postos de saúde de maneira gratuita, visto que todos esses serviços são financiados pelos recursos públicos, ou seja, impostos e contribuições sociais provenientes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Mas, será que os cidadãos têm conhecimento dos direitos que a Constituição lhes garante em termos de saúde? Passaram efetivamente a ter o devido acesso às unidades de saúde? Apesar da implantação do SUS, a realidade brasileira ainda é muito questionada. O descontentamento dos usuários é visível, em meio à demora no atendimento, superlotação das unidades, ausência de médicos e demais profissionais, falta de estrutura física e extensas filas de esperas para realização de consultas, exames e cirurgias.

⁴ Extraído dos Artigos 196 a 200 da Constituição Federal. Seção II. Da Saúde. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anossus/legislacao/constituicaofederal.pdf. Acesso em: 03 Mar.2015.

A humanização, como política de saúde, deveria contribuir para efetivar todos os princípios preconizados pelo SUS na Constituição Brasileira, ou seja: universalidade, integralidade, equidade, descentralização e participação social; além de estar comprometida para o fortalecimento do sistema e dos serviços oferecidos. A Política Nacional de Humanização utiliza-se da premissa da transversalidade como fator imprescindível para o alcance das metas propostas para humanização, não só do atendimento público, mas também das práticas de gestão e de atenção, salientando os modos de gerir, cuidar e respaldar. Esses conceitos devem estar associados a todos os tipos de serviços oferecidos pelo SUS: da Atenção Básica (assistência primária através das Unidades Básicas de Saúde – UBS) à Média e Alta Complexidade (serviços especializados e de alto custo, como ambulatórios especializados e hospitais).

O princípio de transversalidade baseia-se em um conjunto de diretrizes que visa à ampliação da capacidade de comunicação das organizações, além de propor que os conceitos teóricos pautados nessa política sejam levados à prática na atuação dos trabalhadores. Os profissionais e gestores de saúde também são beneficiados no que diz respeito às propostas de reestruturação do sistema e serviços de saúde, dado o alcance da integralidade, efetividade e qualidade em geral. Diante disso, os profissionais de saúde devem estar comprometidos em atuar de acordo com as propostas designadas por intermédio dessa política. A PNH aposta na humanização como a essência para a valorização dos processos de mudanças na promoção da saúde, objetivando-se com seus ideais colocar a saúde pública em outro patamar perante a sociedade, visto que os usuários dos serviços estão acostumados com um ambiente controverso nas diferentes unidades de atendimento.

Face a esse cenário, é imprescindível que a conduta da equipe de saúde esteja alinhada com a identidade de sua unidade, bem como do próprio SUS. Para que isso ocorra de maneira eficaz, faz-se necessário trabalhar a cultura das instituições de saúde por meio das estratégias de comunicação organizacional e relações públicas, visando a melhoria no atendimento aos usuários e adoção de medidas que sensibilizem os trabalhadores, amenizem crises e polêmicas expostas pela mídia e resgatem a credibilidade dos serviços públicos de saúde.

1.2 Comunicação organizacional, cultura e identidade das instituições de saúde

Na atualidade nota-se que as organizações estão se tornando mais flexíveis no que diz respeito ao planejamento e administração de estratégias que lhes permitam

posicionarem-se de maneira assertiva na sociedade contemporânea. Entretanto, são poucas as vezes em que se trabalha diretamente a cultura organizacional de uma instituição, principalmente quando se trata de unidades de saúde. Ressalta-se que a comunicação exerce um importante papel no processo de interface entre cultura e identidade das organizações e nos serviços que são executados, que refletem na sociedade em geral.

Tendo em vista a realidade e contexto em que as unidades de saúde pública estão inseridas, o processo de comunicação, neste caso, deve enfatizar as relações interpessoais e não ser estruturado única e exclusivamente de forma sistêmica e mecanicista.

Para que se torne vigente o processo comunicacional de uma instituição, faz-se necessário compreender o conceito de comunicação organizacional, uma vez que esta trabalha com a interface entre a cultura e identidade de uma organização, sobretudo as instituições públicas de saúde. Cabe, então, inserir o pensamento de Kunsch (2009, p. 54) a respeito de comunicação organizacional:

A comunicação organizacional precisa ser entendida de forma ampla e abrangente. Pode-se dizer que é uma disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações e todo o seu contexto político, econômico e social. Como fenômeno inerente à natureza das organizações e aos agrupamentos de pessoas que a integram, a comunicação organizacional envolve os processos comunicativos e todos os seus elementos constitutivos. Nesse contexto, faz-se necessário ver a comunicação inserida nos processos simbólicos e com foco nos significados dos agentes envolvidos, dos relacionamentos interpessoais e grupais, valorizando as práticas comunicativas cotidianas e as interações nas suas mais diversas formas de manifestação e construção social.

Ao pensar em comunicação organizacional, consideramos toda a cultura de uma organização, proveniente de sua missão, visão e valores. A instituição deve optar sempre por trabalhar os princípios da comunicação estratégica, a fim de alcançar resultados significativos perante o seu público. Diante disso, a função da comunicação é agregar os valores, cumprir a missão e concretizar a visão da organização. A comunicação destaca-se no âmbito das diferentes organizações, independente do setor de atuação, pelo fato de considerar e avaliar a opinião de seus públicos de interesse, possibilitando, então, um possível diálogo entre a instituição e seus grupos envolvidos. Cabe, então, à gestão e cúpula compreenderem a importância da comunicação organizacional como fonte de possibilidades de construção (ou reconstrução) de sua imagem perante a sociedade.

Especificamente nas instituições de saúde, é comum os profissionais e trabalhadores vivenciarem, junto ao público com o qual interagem, um ambiente hostil. Não há como prever como o usuário – público de interesse da instituição – reagirá, de acordo com a

informação e conteúdo que os colaboradores precisam transmitir. Diante disso, a instituição deve estar preparada para assumir controle eficaz em determinadas situações em que não poderá se posicionar favoravelmente aos seus usuários.

Assim, ao considerar a cultura organizacional das instituições, cabe ao profissional que utiliza estrategicamente a comunicação a incumbência de planejar ações que minimizem crises e/ou danos que possam prejudicar a reputação da organização, principalmente em um ambiente, hoje considerado controverso e turbulento, quando se trata da situação da saúde pública atual.

Diante disso, destaca-se que alguns elementos da comunicação estratégica são fundamentais para o planejamento e eficácia na execução dos processos comunicacionais de uma organização. Segundo Oliveira e Paula (2006) destacam-se cinco componentes que fazem parte da comunicação estratégica: tratamento processual da comunicação, inserção na cadeia decisória, gestão de relacionamento, uso sistemático do planejamento e monitoramento de desempenho e contribuição para resultados organizacionais.

Tais componentes permitem aos profissionais trabalhar proativamente em direção aos objetivos organizacionais.

Desta maneira, ao pensar no processo de comunicação organizacional na área de saúde, deve-se fazer uma analogia à dimensão humana, perpassada na cultura da organização através do atendimento e serviço prestado, assim como da gestão da diretoria e alta cúpula. Então, para que haja uma comunicação saudável e eficaz, é necessário um ajuste na cultura e identidade das unidades de saúde. A cultura e identidade das instituições, alicerçadas em sua missão, visão e valores, devem ser difundidas pelos indivíduos que atuam na esfera organizacional.

Isto posto, destaca-se que o profissional responsável por otimizar o processo de comunicação organizacional deve ter autonomia para administrar todas as estratégias elaboradas, a fim de aperfeiçoar a interação e veiculação da informação, uma vez que os recursos de comunicação facilitam no processo de desenvolvimento das atividades das diferentes áreas e setores de uma instituição. Para implementar a comunicação, é fundamental estimular e motivar os colaboradores, deixando-os mais "próximos" da unidade, a fim de compreenderem a importância da identidade e humanização na organização. Deve-se, então, investir em ações que contribuam para a educação profissional dos colaboradores, como o investimento em comunicação interna e prática de gestão de pessoas. Com essa atuação estratégica, a comunicação organizacional contribui para a

interpretação da realidade em que a organização está inserida. E, através de uma profunda análise, colabora para que os profissionais proporcionem um suporte sólido para que a instituição possa agir de forma estratégica e íntegra, considerando seus públicos envolvidos e relacionando-os à sua cultura e identidade organizacional.

A função fundamental da comunicação e cultura organizacional de uma empresa é estabelecer princípios, conceitos e práticas que promovam uma imagem positiva frente a sociedade. Assim, os processos de trabalho podem ser executados de forma correta e o futuro da empresa pode tornar-se sólido, mantendo sua identidade e reputação intacta para seus públicos externos e internos.

Com vistas à melhoria do processo comunicacional de uma organização, outros elementos que devem ser considerados estão relacionados à comunicação interna, uma vez que toda instituição de saúde requer funcionários capacitados e qualificados para exercer sua atividade laboral. Para isso, a valorização humana e a motivação no trabalho tornam-se características fulcrais nas ações estratégicas de comunicação interna.

Kunsch (apud VIEIRA, 2016, p. 5) destaca que:

A comunicação interna deve contribuir para o exercício da cidadania e para a valorização do homem [...] A oportunidade de se manifestar e de se comunicar livremente canalizará energias para fins construtivos, tanto no ponto de vista pessoal quanto profissional.

Sobretudo, a comunicação interna é um processo ligado à cultura organizacional de uma instituição e tem como objetivo alcançar a excelência corporativa. Possibilita o desenvolvimento de processos de interação baseados na cultura, contribui no processo de motivação dos colaboradores e no posicionamento da organização perante seus públicos externos. A gestão de pessoas pode ser compreendida como um recurso, cujo objetivo é administrar e potencializar o comportamento dos colaboradores de uma organização qualificando-os para executar as atividades pertinentes à instituição que representam.

Desta maneira, o sucesso das organizações, independente do seu segmento de atuação, passa a se tornar mais explícito, ainda mais no ambiente interno perante seus integrantes.

Promover a integração da organização com os colaboradores é um dos primeiros passos que devem ser seguidos, a fim de conquistar tanto a valorização da organização, como a satisfação do colaborador. Desta maneira, a gestão de pessoas e a comunicação interna são consideradas essenciais para o processo de integração que poderá desencadear um bom desenvolvimento no exercício das atividades de cada um – colaborador e

organização. A satisfação dos colaboradores de uma organização pode ser o resultado das estratégias de gestão de pessoas e comunicação interna. Essas estratégias devem propor um padrão de conduta comportamental que cada profissional deve seguir ao exercer suas atividades. Sendo assim, é primordial que a educação profissional dos colaboradores coincida com os pressupostos da cultura e identidade da instituição que representam.

Antes de trabalhar o público externo, os usuários das unidades de saúde, é preciso trabalhar o público interno, aquele que rege uma organização para o seu sucesso e o bom desenvolvimento dos serviços oferecidos.

Constrói-se, diante disso, um plano de integração e comunicação que pode multiplicar a humanização no ambiente interno e externo de uma organização. A organização se viabiliza conforme o fluxo dos processos de comunicação nela existentes. Se a comunicação não for uma “via de mão dupla”, ou seja, não for desenvolvida de maneira a considerar a voz do público receptor, a organização poderá entrar em um processo de degradação.

1.3 Relações públicas nos serviços de saúde pública

A excelência em comunicação é uma atribuição proposta pelas Relações Públicas, que sugere à organização trabalhada um acúmulo de ideias, valores e objetivos com o intuito de evidenciar seus produtos e serviços. A atuação do profissional dessa área cria as condições favoráveis para que a organização mantenha relacionamentos efetivos e sólidos com seus públicos de interesse, sejam eles internos (colaboradores) ou externos (usuários, clientes e consumidores). Inicia-se, nesse sentido, um processo de gestão de relacionamentos, em que o profissional estimulará a gestão da organização no modo de agir, administrar e posicionar-se frente ao seu público, sempre de maneira estratégica e objetivando a formação de uma imagem positiva da instituição.

[...] as relações públicas deverão auxiliar a alta direção a fazer a leitura de cenários e das ameaças e das oportunidades presentes na dinâmica do ambiente global, avaliando a cultura organizacional, e pensar estrategicamente as ações comunicativas. [...] Pensar e administrar estrategicamente a comunicação organizacional pressupõe: revisão e avaliação dos paradigmas organizacionais vigentes e da comunicação; reconhecimento e auditoria da cultura organizacional; e a identificação e avaliação da importância do capital intelectual integral das organizações, que nem sempre é levado em conta. (KUNSCH, 2006, p. 133).

A atividade de Relações Públicas, desenvolvida por um profissional capacitado da área, é ideal para auxiliar e direcionar a gestão de uma instituição de saúde na compreensão da importância do investimento em comunicação estratégica para quaisquer providências que forem adotadas no fluxo de trabalho, associando-as com a missão, visão e valores da

organização, com o objetivo de solidificar a cultura organizacional, bem como os relacionamentos. As decisões tomadas pela alta cúpula de uma organização devem ser sempre compartilhadas com seus colaboradores, uma vez que estes são parte do sucesso da organização no âmbito em que atuam. Neste caso, é papel do profissional de Relações Públicas utilizar as estratégias de gestão de pessoas em conjunto com os profissionais da área, uma vez que, quando desenvolvidas, coopera para que os profissionais da instituição se mantenham firmes e com voz ativa, não desobedecendo a hierarquia de gestão e administração, mas sim passando de meros empregados para participantes envolventes de cada processo realizado pela empresa.

Na contemporaneidade das organizações, sobretudo nas instituições públicas de saúde, as Relações Públicas devem estar presentes na elaboração do planejamento estratégico que deve ser realizado, uma vez que é através deste que será possível estabelecer certas projeções e prever a reação do público frente a decisões ou acontecimentos que levem o nome da organização. Segundo Kunsch (2006, p. 12):

Em relações públicas, desenvolvemos basicamente dois tipos de planejamento. O primeiro é o de elaboração de todo um projeto global ou um plano estratégico de comunicação para determinada organização. O segundo é voltado para o planejamento e a produção de projetos e programas específicos, como eventos especiais, publicações institucionais impressas, ações com a comunidade, comunicações de crises, projetos sociais e culturais, comunicação interna, mídias digitais, etc.

A função das relações públicas na organização será a de analisar, interpretar e avaliar as opiniões e expectativas de seus públicos estratégicos, do mesmo modo em que é imperioso elaborar planos e propostas, a fim de buscar solução para possíveis problemas encontrados. Caso o problema seja interno – na gestão ou na atuação de colaboradores, o profissional de Relações Públicas deve estimular o desenvolvimento de processos que objetivem uma mudança comportamental, seja na gestão ou no público em geral.

Considerando o exposto, as organizações deveriam apostar nas atividades de comunicação que alavanquem uma imagem positiva para sua área e/ou segmento de atuação. Logo, o profissional de Relações Públicas, pode ser denominado o gestor de comunicação capacitado para administrar estrategicamente a comunicação interna e externa de uma instituição, além de gerenciar e construir relacionamentos com diferentes públicos, o que contribui para que a organização alcance os resultados e objetivos esperados agregando, cada vez mais, valor à sua imagem.

Apresentados os pressupostos inerentes ao foco central do estudo, destaca-se a seguir o resultado de uma pesquisa realizada com profissionais atuantes na área de saúde pública da cidade de Bauru. Elegeu-se para esta produção as questões mais relevantes.

2 Pesquisa de opinião com profissionais atuantes na área da saúde pública

A pesquisa, de caráter qualitativo, teve como **objetivo principal** levantar informações de profissionais com formação em diferentes áreas do conhecimento (com atuação na área de saúde pública), com a finalidade de avaliar o atendimento oferecido aos usuários dos serviços de saúde das instituições de saúde pública do município de Bauru/SP. Também, buscou-se avaliar o grau de conhecimento dos profissionais a respeito da importância da comunicação e humanização neste âmbito.

Dentre os **procedimentos metodológicos** definidos para operacionalizar o desenvolvimento da pesquisa, elaborou-se um roteiro de questões abordando diferentes aspectos da temática estudada. Na sequência, manteve-se contato com os profissionais para participação do processo e entre os dias 2 e 25 de Abril de 2015 foram realizadas seis entrevistas em profundidade com os profissionais que se disponibilizaram a participar, ou seja médico, enfermeira, psicóloga, assistente social, administrador e chefe de comunicação. Todos atuam em diferentes instituições de saúde pública, de Atenção Básica à Média e Alta Complexidade, na cidade de Bauru e desenvolvem seus trabalhos de acordo com suas especialidades.

Posteriormente, as respostas foram transcritas, analisadas e interpretadas à luz dos objetivos, hipóteses e questão norteadora do estudo. Destacam-se, a seguir, as principais questões abordadas e os respectivos comentários:

QUESTÃO 1: Contexto atual da saúde pública (nível nacional e local)

De modo geral, as manifestações apresentadas pelos participantes indicam que ainda há muito o que melhorar nos serviços de saúde pública no Brasil. Esse posicionamento vem ao encontro do que está sendo explorado cotidianamente pela mídia brasileira. A Assistente Social foi concisa ao afirmar que existe uma precariedade total nos serviços de saúde atuais, avaliando-os, ainda, como um verdadeiro caos. Essa opinião estabelece convergência com o manifestado pelo Médico, que avalia a saúde do Brasil como ruim, devido a diversos problemas, dentre os quais destaca a demora na realização de exames e cirurgias.

Tanto a Psicóloga como o Administrador demonstraram um certo receio ao avaliar a saúde pública. Para a primeira, houve uma melhora nos serviços no que diz respeito aos investimentos em equipamentos e profissionais. Entretanto, por ser um processo contínuo e que ainda está em desenvolvimento, ainda há muito a ser melhorado. Para o Administrador, a situação é consequência dos investimentos atuais, que não estão de acordo com a demanda de usuários que utilizam o sistema.

Para a Enfermeira e a Chefe de Comunicação, o problema da saúde pública tem extrema relação com o governo atual, uma vez que os investimentos nessa área não têm sido prioridade, além da má remuneração dos trabalhadores, que é um dos aspectos que desfavorece os serviços prestados.

Fazendo uma correlação das manifestações dos participantes, é perceptível que os profissionais acreditam que ainda não há investimento necessário e adequado para as instituições de saúde pública corresponderem à demanda de usuários que procuram seus serviços e que, muitas vezes, isso é culpa do próprio governo.

Entretanto, quando abordado especificamente sobre a saúde pública na cidade de Bauru, a maioria dos participantes afirma que a saúde pública bauruense já esteve em péssima situação. A comunicadora destaca as Organizações Sociais de Saúde como um fator positivo para algumas unidades hospitalares de Bauru, uma vez que após serem administradas por uma organização deste perfil houve uma melhora significativa nos serviços e atendimentos prestados por unidades de Média e Alta complexidade.

O mesmo, infelizmente, não acontece com as que são administradas pelo próprio governo municipal, como é o caso das unidades de pronto atendimento da cidade, em que cidadãos comparecem para receber atendimento emergencial e de urgência. Sobre este aspecto, a Enfermeira e o Médico indicam que a situação dessas instituições é deplorável, principalmente por conta da estrutura física, que pode influenciar negativamente o atendimento dos profissionais. A enfermeira alega que muitos trabalhadores estão desmotivados, consequência da má remuneração que recebem, posição que se converge também ao pensamento da chefe de comunicação.

Segundo as manifestações dos participantes, as unidades que são administradas pelo governo municipal ainda são precárias e precisam de certos reparos e investimentos.

QUESTÃO 2: Conhecimento sobre a Política Nacional de Humanização (PNH)

Nesta questão, todos os participantes se posicionaram a favor da Política Nacional de Humanização (PNH). Contudo, apesar de atuarem em âmbito referenciado pelo SUS,

apenas alguns dos profissionais entrevistados têm realmente conhecimento sobre os aspectos que nela são abordados. A enfermeira e o médico, por exemplo, não conhecem a política de maneira aprofundada; porém, a primeira informa que essa política não tem sido desenvolvida efetivamente.

Segundo o administrador, os órgãos municipais, estaduais e federais estão se esforçando para garantir a disseminação dessa política nos serviços públicos de saúde. O profissional ressalta que são realizadas diversas pesquisas avaliativas como indicadores de qualidade que se referem a alguns aspectos estabelecidos pela PNH. Apesar disso, o participante não mencionou outros aspectos consideráveis da política.

As profissionais formadas em Serviço Social, Psicologia e Comunicação foram as participantes que mais destacaram seus conhecimentos sobre a PNH, apontando diversos fatores relevantes que estruturam seus princípios e conceitos. A assistente social destaca a ambiência e a gestão participativa como diretrizes que devem ser seguidas pelas unidades públicas de saúde. A psicóloga afirma que a gestão e os colaboradores das unidades de saúde devem trabalhar de modo integrado, construindo um processo de trabalho em conjunto e com voz ativa.

Face a esse cenário, cabe ressaltar um trecho da própria política:

Nesta perspectiva, a PNH aposta no reposicionamento dos sujeitos, ou seja, no seu protagonismo, na potência do coletivo, na importância da construção de redes de cuidados compartilhados: uma aposta política. Destaca os “direitos das pessoas” usuários e trabalhadores de saúde, com a potencialização da capacidade de criação que constitui o humano, valorizando sua autonomia em uma configuração coletiva dos processos de atenção e gestão. (BRASIL apud PASCHE; PASSOS, 2008, p. 95)

Destaca-se que, apesar da maioria dos profissionais selecionados para esta pesquisa conhecerem a PNH, alguns ainda não compreendem muitos de seus aspectos e sua importância de fato no ambiente de trabalho. Neste caso, foi possível identificar que existe carência de informações transmitidas aos trabalhadores de saúde.

QUESTÃO 3: Mudança na conduta dos profissionais e trabalhadores de saúde

Os participantes apontaram o que deve ser alterado e avaliado na conduta dos profissionais que atuam em unidades públicas de saúde, no que concerne à qualidade de atendimento prestado aos usuários. Tendo em vista os posicionamentos da assistente social, da psicóloga e da chefe de comunicação, destaca-se a empatia como fator fundamental, uma vez que os colaboradores devem se colocar no lugar do próprio usuário e analisar o nível de qualificação do atendimento que eles mesmos disponibilizam. Será que eles gostariam de recebê-lo?

Outro ponto destacado pela assistente social, em convergência à opinião da enfermeira, refere-se às condições estruturais que as unidades fornecem. Em algumas instituições, há uma certa precariedade em estrutura e condições, até mesmo de higiene, o que acaba dificultando o atendimento que os trabalhadores devem proporcionar aos usuários. Para o médico, independente desses empecilhos, os profissionais devem se dedicar exclusivamente ao atendimento. “Falta humanização, atenção e conscientização na hora do trabalho”, completa.

Tanto para o administrador, quanto para a chefe de comunicação, a educação contínua dos profissionais deve ser investida pelas unidades de saúde pública, uma vez que proporciona uma melhor capacitação ao trabalhador, além de uma compreensão maior sobre a excelência do atendimento. Essas opiniões convergem-se ao posicionamento da enfermeira ao relatar que, dessa forma, os profissionais poderão se tornar mais motivados.

Pelo que foi manifestado sobre a conduta dos profissionais e a educação contínua, cabe inserir o pensamento de Carvalho, Freire e Vilar (2012, p. 97), que vem ao encontro dos pensamentos dos entrevistados:

É importante ressaltar que os profissionais fazem parte da rotina de muitos pacientes, exercendo um papel fundamental na vida das pessoas. Significa que devem possuir este entendimento e que devem se posicionar claramente acerca de suas tarefas e competências no exercício de suas funções. Devem se perguntar o que fazer, como fazer e quando fazer, distinguir momentos quase imperceptíveis nos quais devem falar ou calar-se, identificar possíveis fontes de conflito ou estresse e observar diferentes necessidades de atendimento, conforme o estado emocional do paciente ou conforme a patologia exigir.

QUESTÃO 4: A importância do profissional de Relações Públicas nesse contexto

Todas as respostas apresentadas convergiram-se pelo fato dos entrevistados elucidarem que a incumbência desse profissional poderá ser a de disseminar as práticas de humanização para os próprios colaboradores das unidades, assim como disponibilizar um espaço de escuta para os usuários. Kunsch (apud NASSAR, 2009) ressalta que o profissional de Relações Públicas poderá auxiliar a alta direção de uma organização no que diz respeito à avaliação de possíveis ameaças e oportunidades que possam ocorrer no ambiente de trabalho, considerando sempre a cultura organizacional de maneira a criar ações estratégicas que visem o alcance dos objetivos da instituição que representa. Tal pensamento converge com o que foi exposto pela chefe de comunicação, que destacou a importância da atuação deste profissional com conjunto com a alta cúpula das instituições de saúde pública.

Pelo que foi manifestado pelos participantes da pesquisa, o profissional de Relações Públicas tem importante papel a desempenhar na área de saúde pública. Nota-se, então, a importância da comunicação no ambiente da saúde, a fim de facilitar nas mediações de interesses e necessidades que possam surgir entre a organização e os usuários.

QUESTÃO 5: Sugestões de ações e estratégias para humanizar os serviços de saúde pública

Ao serem questionados sobre a realidade e o contexto da unidade de saúde em que trabalham versus a realidade/contexto da saúde pública de modo geral no país, os participantes foram concisos em suas respostas.

Os profissionais apontaram a necessidade de investimentos nas condições estruturais e físicas como um ponto fundamental com vistas à vigência de um atendimento mais humanizado para os usuários. Ponto que se converge com a ambiência citada pela PNH como fator influenciador para excelência de um atendimento público.

Tanto para o médico, como para o administrador, seria ideal uma reestruturação nas vagas disponibilizadas para as unidades, a fim de diminuir o tempo de espera para consultas, exames e cirurgias, visto que essa demora é uma das principais queixas dos usuários do sistema público de saúde. O administrador ainda cita a readequação da infraestrutura e capacitação dos profissionais como fatores que possibilitam um atendimento mais humanizado e qualificado.

Para a psicóloga, seria interessante a implantação de estratégias de articulação que promovam a integração entre todas as instituições públicas de saúde da cidade de Bauru, independente do segmento em que atuam, uma vez que poderá contribuir para que os profissionais e trabalhadores de saúde adquiram maior conhecimento sobre as funções e atividades desenvolvidas por cada uma delas.

Por fim, vale mencionar que o profissional médico não soube se expressar com clareza sobre o abordado nesta questão.

3 Considerações finais

A pesquisa de caráter qualitativo realizada com profissionais que atuam na área de saúde revelou que conhecem muito pouco a respeito dos princípios descritos na Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS), mas aponta a importância de se trabalhar as práticas de humanização nas unidades públicas de saúde.

Cabe dizer que há uma linha tênue entre as práticas de humanização adotadas no atendimento à saúde e o atual cenário dos serviços públicos de saúde no Brasil; razão pela qual destacam-se diversas situações que dificultam os processos de humanização no dia a dia dos trabalhadores em geral, como comprovado nos resultados obtidos, tais como condições estruturais, não capacitação e educação dos profissionais, direção e gestão enrijecida.

Apesar dos inúmeros empecilhos, comprovou-se que ainda é possível trabalhar a humanização no contexto da saúde pública. Quando os profissionais e trabalhadores compreenderem de fato a importância da humanização no seu ambiente de trabalho, a gratificação e motivação poderão ser visíveis no desenvolvimento de suas atividades laborais, o que poderá contribuir para um atendimento mais humanizado. É fundamental que as organizações de saúde trabalhem de forma assertiva com seus funcionários e prestadores de serviços. Afinal, são eles que representam a missão, visão e valores da instituição perante o público, transmitindo-os para os usuários e a sociedade em geral.

Por fim, constata-se que a humanização deve estar intrinsecamente interligada aos processos de comunicação. Nas organizações de saúde pública, os gestores e profissionais precisam compreender a importância do atendimento humanizado e qualificado para os usuários dos serviços. Sendo assim, destaca-se a atuação do profissional de Relações Públicas no que tange à gestão dos processos de comunicação, isto é, relacionamentos interpessoais, comunicação interna e construção de uma imagem positiva da instituição que representa perante a sociedade e, principalmente, junto ao público estratégico.

Existem barreiras que dificultam o desenvolvimento das práticas de comunicação e humanização na assistência aos usuários dos serviços de saúde, principalmente no que diz respeito aos poderes públicos e às intervenções políticas. Todavia, apesar do caos que cerca a saúde pública, denota-se a possibilidade de os poderes públicos, gestores e, principalmente, os profissionais trabalharem a humanização e comunicação para que os usuários possam olhar com outros olhos o atendimento prestado pelas instituições de saúde pública.

4 Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização**. Brasília, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Congresso Nacional, 1988. Disponível em:

http://conselho.saude.gov.br/web_sus20anos/20anossus/legislacao/constituicaoofederal.pdf.
Acesso em: 03 Mar.2015.

CARVALHO, D. W.; FREIRE, M. T. M.; VILAR, G. **Comunicação e Saúde: Humanização, Significado e Ação Comunicativa**. In: *Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, v. 9, n. 16-17, 2012. Disponível em: <http://revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/issue/view/13/showToc>. Acesso em: 14 Mai 2015.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento e Gestão Estratégica de Relações Públicas nas Organizações Contemporâneas**. In: *Analisis*, n. 34, 2006, p. 125-139. Disponível em: <http://www.raco.cat/index.php/analisi/article/viewFile/55448/64580>. Acesso em: 25 Out 2014.

KUNSCH, M. M. K. **Relações Públicas e Comunicação Organizacional: das Práticas à Institucionalização Acadêmica**. In: *Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, v. 6, n. 10-11, 2009. Disponível em: http://www.eca.usp.br/departam/crp/cursos/posgrad/gestcorp/organicom/re_vista10-11/49.pdf. Acesso em: 01 Maio 2016.

NASSAR, M. R. F. **Comunicação Organizacional e Relações Públicas em Hospitais**. In: *Anais do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba – 4 a 7 de setembro de 2009 – Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação*. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-0653-1.pdf>. Acesso em: 01 Mai 2015.

OLIVEIRA, I de L.; PAULA, M. A. de. **Componentes da Comunicação Estratégica: Uma reflexão sobre a articulação entre os aspectos teóricos-conceituais e práticos**. In: *Anais do XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – UNB – 6 a 9 de setembro de 2006 – Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação*. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/126031834857649109907076619479401260751.pdf>. Acesso em: 01 Maio 2016.

PASCHE, D. F.; PASSOS, E. **A Importância da Humanização a partir do Sistema Único de Saúde**. In: *Revista Saúde Pública, Florianópolis*, v. 01, n. 01, 2008. Disponível em: <http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/article/viewFile/18/30>. Acesso em: 05 Nov 2014.

VIEIRA, R. F. **A Comunicação Interna Organizacional no Desenvolvimento do Homem como Pessoa Integral: Uma gestão competente das Relações Públicas**. Disponível em: http://www.rp-bahia.com.br/trabalhos/paper/artigos/comunicacao_interna.pdf. Acesso em: 01 Maio 2016.