

MINISTÉRIO DA SAÚDE

GESTÃO e FORMAÇÃO

nos processos

DE TRABALHO

Brasília - DF
2004

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria-Executiva
Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização

HumanizaSUS
GESTÃO E FORMAÇÃO
NOS PROCESSOS DE TRABALHO

Série B. Textos Básicos de Saúde

Brasília – DF
2004

© 2004 Ministério da Saúde.
Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e não seja para venda ou qualquer fim comercial.
Todos os direitos patrimoniais de autor, cedidos ao Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde.

Série B. Textos Básicos de Saúde

Tiragem: 1.ª edição – 2004 – 15.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria-Executiva

Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização

Esplanada dos Ministérios, bloco G, Edifício Sede,
3.º andar, sala 336

CEP: 70058-900, Brasília – DF

Tels.: (61) 315 2587 / 315 2957

E-mail: humanizasus@saude.gov.br

Home page: www.saude.gov.br/humanizasus

Texto:

Raquel Teixeira Lima

Stella Maris Chebli

Organização das cartilhas da PNH:

Eduardo Passos

Elaboração de texto, diagramação e layout:

Cristina Maria Eitler (Kita)

Fotos:

Delegados participantes da 12.ª Conferência Nacional de Saúde (realizada em Brasília, de 7 a 11 de dezembro de 2003), fotografados no stand do HumanizaSUS

Fotógrafo:

Cléber Ferreira da Silva

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização.

HumanizaSUS: gestão e formação nos processos de trabalho / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

14 p. – (Série B. Textos Básicos de Saúde)

1. SUS (BR). 2. Política de saúde. 3. Prestação de cuidados de saúde. I. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. II. Título. III. Série.

NLM WA 30 DB8

Catálogo na fonte – Editora MS – OS 2004/1166

Títulos para indexação:

Em inglês: HumanizaSUS. Managing and Shaping Work Processes

Em espanhol: HumanizaSUS. Gestión y Formación en los Procesos de Trabajo

EDITORA MS

Documentação e Informação

SIA, trecho 4, lotes 540 / 610

CEP: 71200-040, Brasília – DF

Tels.: (61) 233 2020 / 233 1774

Fax: (61) 233 9558

E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Home page: www.saude.gov.br/editora

Equipe editorial:

Normalização: Leninha Silvério

Revisão: Denise Carnib, Mara Pamplona

O Ministério da Saúde implementa a Política Nacional de Humanização (PNH) HumanizaSUS

O HumanizaSUS é a proposta para enfrentar o desafio de tomar os princípios do SUS no que eles impõem de mudança dos modelos de atenção e de gestão das práticas de saúde. O Ministério da Saúde decidiu priorizar o atendimento com qualidade e a participação integrada dos gestores, trabalhadores e usuários na consolidação do SUS. Eis a aposta do HumanizaSUS.



Por humanização entendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a co-responsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários, a participação coletiva no processo de gestão e a indissociabilidade entre atenção e gestão.



A PNH não é para nós um mero conjunto de propostas abstratas que esperamos poder tornar concreto. Ao contrário, partimos do SUS que dá certo. Para nós, então, o HumanizaSUS se apresenta como uma política construída a partir de experiências concretas que identificamos e queremos multiplicar. Daí a importância da função multiplicadora das “Cartilhas da PNH”. Com elas, esperamos poder disseminar algumas tecnologias de humanização da atenção e da gestão no campo da saúde.

Brasília, 2004



A Humanização, como política que atravessa todas as instâncias do SUS, pretende atuar na descentralização, isto é, na autonomia administrativa da gestão da rede de serviços, de maneira a integrar os processos de trabalho e as relações entre os diferentes profissionais.

Esta cartilha pretende contribuir na qualificação dos trabalhadores, especialmente no que se refere à efetivação de uma gestão que inclui a participação dos profissionais nas unidades de saúde. Mais especificamente, na consolidação dos seguintes princípios norteadores da política de humanização: 1) construção de autonomia e capacidade de realização e liderança dos sujeitos e coletivos implicados na rede do SUS; 2) responsabilidade conjunta desses sujeitos nos processos de gestão e atenção.



Para tanto, algumas marcas precisam ser afirmadas:

- O **trabalho** é tudo que efetivamente se realiza e o esforço que se despende nas **atividades** do dia-a-dia profissional para o trabalhador dar conta do que acordou com o gestor da área em que está alocado e com os demais companheiros de trabalho.
- As **prescrições** são as regras que definem como o trabalho deve ser realizado. No entanto, as situações cotidianas, os imprevistos, nem sempre são definidos pelas prescrições. Para dar conta da realidade complexa do trabalho, os trabalhadores são convocados a criar, a **improvisar ações**, a construir o curso de suas ações, a **inventar o melhor modo de trabalhar**, a maneira mais adequada de realizar o trabalho de forma a atender os diversos contextos específicos.
- Os trabalhadores costumam adotar um determinado tipo de **organização do trabalho**: uma forma específica de agir, de se relacionar com os colegas e o estabelecimento de regras específicas na divisão de tarefas. Além disso, o trabalho é constituído por um conjunto de atividades simultâneas, que possuem características diferentes e são exercidas por trabalhadores de diversas áreas, com saberes e experiências específicas. A atividade do trabalho, portanto, é submetida a uma regulação que se efetiva

na **interação entre os trabalhadores**, numa dinâmica que perpassa diferentes pontos de vista particulares.

➤ No processo de trabalho os trabalhadores 'usam de si', ou seja, utilizam suas potencialidades de acordo com o que lhes é exigido. A cada situação que se coloca, o trabalhador elabora estratégias que revelam a inteligência que é própria de todo trabalho humano. Portanto, o trabalhador também é gestor e produtor de saberes e novidades. **Trabalhar é gerir, é gerir junto com os outros.**

➤ **A criação implica experimentação constante**, maneiras diferentes de fazer. Assim, evita-se fazer a tarefa de forma mecânica, em um processo de aprendizagem e desaprendizagem permanente, uma vez que questiona as prescrições e constrói outros modos de trabalhar para dar conta de uma situação nova e imprevisível.





➤ O trabalho nunca é neutro em relação à saúde. Ele ocupa um lugar privilegiado na luta contra a doença, suas origens, sintomas e natureza. Promover saúde nos locais de trabalho é aprimorar essa capacidade de compreender e analisar o trabalho de forma a fazer circular a palavra, criando espaços para debates coletivos. A **gestão coletiva** das situações de trabalho é critério fundamental para a **promoção de saúde**. Trata-se de compreender as situações nas quais os sujeitos trabalhadores afirmam sua capacidade de intervenção no processo de tomada de decisões no âmbito das organizações de saúde.

Comunidade Ampliada de Pesquisa (CAP)

Como dissemos, a saúde é entendida como a capacidade dos humanos em produzir novas normas (ser normativo) frente às diversidades que se lhe apresentam no mundo. E compreender as

situações do cotidiano profissional é um dos objetivos de um **processo de formação no trabalho**.

Nesse fazendo e aprendendo, os próprios trabalhadores percebem-se como produtores de conhecimento. Aprende-se a fazer inventando, segundo um processo de aprendizagem contínua, de desconstrução de saberes, valores, concepções e sujeitos. Trata-se de inventar pela prática de tateio, de experimentação, de problematização das formas já dadas.

No âmbito da PNH estamos buscando novas relações entre trabalhadores da área de saúde – atores principais dos processos de trabalho nos diferentes estabelecimentos de saúde – e aqueles que, também trabalhadores, se especializaram em disciplinas científicas neste campo de conhecimento, ou seja, novas relações entre os cientistas e profissionais de saúde.

A este novo tipo de relação, de encontro e de diálogo crítico entre o pólo dos saberes





presentes nas disciplinas e os pólos de saberes colocados em prática e desenvolvidos no cotidiano de trabalho, deu-se o nome de **Comunidade Ampliada de Pesquisa (CAP)** – que faz parte do **Programa de Formação em Saúde e Trabalho (PFST)**, que a Política de Humanização do Ministério da Saúde está colocando como prioridade no âmbito dos processos de trabalho nos estabelecimentos de atenção à saúde.

Na CAP afirmamos que é possível que esses trabalhadores (com ou sem formação científica) tenham um diálogo produtivo com as diferentes disciplinas científicas. A história da organização dos trabalhadores na luta por mudanças nos locais de trabalho tem confirmado que essa prática é possível e obtém sucesso.

É uma estratégia que se consolida no esforço coletivo, a partir da leitura de textos sobre o mundo do trabalho e como este pode se tornar um risco para a saúde.

Orientados inicialmente por pessoas que fazem a ligação entre esses diferentes saberes, cada

trabalhador que participa do PFST tornar-se-á um **multiplicador**. Do seu próprio jeito, apropria-se criticamente dos conceitos e descobertas científicas, faz os próprios estudos sobre a sua realidade de trabalho e apresenta suas descobertas na participação das discussões da Comunidade Ampliada de Pesquisa.

Sabemos que não há saber neutro, mas que todo saber é político. Ou seja, o conhecimento não é mediação e, sim, produtor de realidade. O conhecimento, então, não está entre um sujeito que aprende e um mundo a ser descoberto. Não. O conhecimento produz sujeitos e mundos.

Potencializados, os trabalhadores desmancham as categorias “apto” ou “inapto”, “competente” ou “incompetente” e a divisão técnica e social do trabalho em suas especialidades. Esse movimento aponta para um elevado índice de saúde.

O Ministério da Saúde vem apoiando a realização de CAPs em espaços de trabalho cujos gestores encontram-se convencidos que a implementação das marcas da PNH os auxiliará no estabelecimento de um ambiente favorável às necessidades tanto dos trabalhadores quanto dos usuários. Para isso, é necessário que algumas horas de trabalho da equipe sejam destinadas às Oficinas para o exame de fatores que podem gerar riscos à saúde.



O saber construído nas CAPs, a partir da experiência no trabalho, incorpora-se à produção de outros conhecimentos já constituídos, transformando-os em uma fonte de percepção e interpretação da vida no trabalho, das causas dos acidentes, doenças e mortes aí geradas. Trata-se de um processo educativo que necessita ser construído de forma organizada, coletiva e que exige um tipo de envolvimento diferente dos participantes, numa realidade dinâmica e complexa.

Vejamos um exemplo:

Num hospital da cidade do Rio de Janeiro (RJ), depois de participarem dos módulos de leitura e discussão dos textos do PFST, os participantes escolheram o tema da dinâmica das relações interpessoais (em diversos níveis: entre pares, entre chefes e subordinados, entre trabalhadores e usuários) para ser investigado pela CAP. Este aspecto foi colocado em primeiro lugar como foco de análise, pois estava gerando sofrimento

no cotidiano profissional desse espaço hospitalar.

Para auxiliá-los nesta análise, foi construído um instrumento de pesquisa e roteiro de observação participativa. Estes avaliaram: a comunicação entre todos e todas, a capacitação profissional e a valorização/reconhecimento do trabalhador por parte da chefia.

○ resultado da pesquisa possibilitou a construção de propostas que passaram a interferir positivamente nos espaços do dia-a-dia daquele hospital.





CONHEÇA AS OUTRAS CARTILHAS DA PNH:

- ACOLHIMENTO COM ACOMPANHAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
- AMBIÊNCIA
- CLÍNICA AMPLIADA
- EQUIPE DE REFERÊNCIA E APOIO MATRICIAL
- GESTÃO PARTICIPATIVA/CO-GESTÃO
- GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO
- PRONTUÁRIO TRANSDISCIPLINAR E PROJETO TERAPÊUTICO
- VISITA ABERTA E DIREITO A ACOMPANHANTE
- HUMANIZAÇÃO E REDES SOCIAIS

