

## Trabalho apresentado no 12º CBCENF

**Título:** HUMANIZAÇÃO NA ÓTICA DA GESTÃO  
**Relatoria:** ELEM MACHADO CALDEIRA  
Kylvia Michelliny Sousa Bezerra Martins  
**Autores:** Silvana de Fátima Russo  
Luciano Eloí Santos  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Políticas Públicas de Saúde  
**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

Humanizar é ofertar atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais. Este estudo teve como objetivo identificar a produção científica sobre humanização na ótica da gestão, destacando os principais aspectos abordados. Realizou-se pesquisa bibliográfica nos periódicos nacionais, através da base biblioteca virtual de saúde. Os resultados evidenciaram que os aspectos inerentes à humanização enfocados foram: propostas de humanização do atendimento em saúde, conceituação do termo, gestão no processo de humanização e política nacional de humanização. Pelo lado da gestão, busca-se a implementação de instâncias colegiadas e horizontalização dos gerentes, valorizando a participação dos atores, o trabalho em equipe, a comunicação e a democratização dos processos decisórios, com co-responsabilização de gestores, trabalhadores e usuários. Além dos componentes clássicos de eficácia, efetividade e eficiência reúnem-se a equidade, o acesso, a adequação, a aceitação e a qualidade técnico-científica. Faz parte da gestão da humanização a contratação de profissionais em número suficiente para atender à demanda da população, aquisição de novos equipamentos médico-hospitalares, abertura de novos serviços, melhoria dos salários, das condições de trabalho e da imagem do serviço público de saúde junto à população. Conclui-se que a humanização se apresenta como estratégia de interferência no processo de produção de saúde levando em conta que sujeitos, quando mobilizados são capazes de transformar realidades transformando-se a si próprios neste mesmo processo. Além disso, a estratégia de gestão discutida no âmbito da humanização auxilia em melhores condições de atendimento ao paciente e ao trabalhador. A humanização hospitalar como expressão da ética requer a prévia formulação de políticas organizacionais e sociais justas que considerem os seres humanos e seus direitos.