

**A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA:
“CASO PRÁTICO, CENTRO ORTOPÉDICO E DE REABILITAÇÃO POLIVALENTE DR. ANTÓNIO
AGOSTINHO NETO”**

**HUMANIZATION IN PUBLIC HEALTH SERVICES:
“PRACTICAL CASE, MULTIPURPOSE ORTHOPEDIC AND REHABILITATION
CENTER DR. ANTÓNIO AGOSTINHO NETO”**

ISSN: 2595-8704. DOI: 10.29327/2323543.27.1-22

Lourenço Abeu Almeida José ¹
Ivete Ruth Lussambo Capalo José ²

RESUMO

INTRODUÇÃO: O presente trabalho visa abordar a importância da humanização no atendimento dos serviços de saúde pública, destacando que, devido à sua relevância, hoje ela é considerada essencial no atendimento da saúde pública e em outras áreas. **OBJETIVOS:** Analisar a importância da humanização no atendimento dos serviços de saúde pública. A pesquisa foi realizada no Centro Ortopédico e de Reabilitação Dr. António Agostinho Neto. **METODOLOGIA:** A pesquisa foi exploratória e descritiva. Utilizou métodos científicos indutivo (de abordagem), monográfico e estatístico (de procedimentos), com uma amostra probabilística (aleatória simples). Os sujeitos da pesquisa foram os profissionais de saúde e os utentes. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Concluiu-se que existem algumas premissas que influenciam o mau atendimento nos serviços de saúde pública. Portanto, as hipóteses que guiaram este estudo foram confirmadas.

PALAVRAS CHAVE: saúde pública; humanização; atendimento; administração

ABSTRACT

INTRODUCTION: The present work aims at the importance of humanization in the care of public health services, and due to its importance today it is seen as preponderant in public health care and beyond. **OBJECTIVES:** to analyze the importance of humanization in public health services. The research took place at the Dr. António Agostinho Neto Orthopedic and Rehabilitation Center **METHODOLOGY:** It was an exploratory and descriptive research. Through the scientific methods used, i.e., inductive (approach), monographic and statistical (procedures) and had a probabilistic sample (simple random), and as research subjects the health professionals and users. **FINAL CONSIDERATIONS:** it was concluded that there are some assumptions that influence poor care in public health services. Therefore, the hypotheses that guided this study were confirmed.

KEYWORDS: public health; humanization; Service; Administration

¹ Doutorando em Ciências de Reabilitação, Universidade de Aveiro | Portugal. Mestre em Saúde Pública pela UAN. Pós-Graduado em Administração Pública pela UAN. Graduado em Odontologia e Enfermagem. Docente na UPRA e ISPNM, escritor e funcionário do CORPAAN/MINSA. **E-MAIL:** joselojose828@hotmail.com

² Pós-Graduada em Administração Pública pela UAN. Ggraduado em Ciências de Economia, escritora e funcionária do CORPAAN/MINSA. **E-MAIL:** ivetejose84@gmail.com

INTRODUÇÃO

Os interesses comuns são assegurados pelo Estado através de um conjunto de actividades desenvolvidas por este, de forma objectiva. Subjectivamente, a administração pública envolve conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a Lei atribui o exercício da função administrativa do Estado. No entanto, sob o aspecto operacional, administração pública é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços próprios do Estado, em benefício da coletividade.³

Existem alguns princípios considerados vitais na administração pública, que passaremos a apresentar:⁴

A. Princípio da legalidade: este princípio pressupõe que a administração pública deve obediência à lei e ao direito. Portanto, deve respeitar as normas constitucionais e legais, bem como as normas internacionais e os direitos e expectativas legítimas dos cidadãos;

B. Princípio da impessoalidade: este princípio prevê igualdade para todos. O que está em causa não são os servidores públicos, nem tão pouco os administradores, mas sim a própria administração pública. O favoritismo não deve fazer parte da administração pública, pelo que havendo impessoalidade de regras, normas, nomeações, implica dizer que ninguém deverá gizar de algum privilégio. Os actos dos agentes públicos devem ter como finalidade o interesse comum;

C. Princípio da eficiência: há necessidade de se aperfeiçoar os serviços prestados, para que o atendimento dos interesses públicos seja feito com maiores índices de adequação e eficácia. Hoje, é mister falar de eficiência na administração, com o intuito primário de prestar serviços com qualidade e com uma maior rapidez possível. Portanto, todas actividades do

Estado devem envolver eficiência, desde a contratação e exoneração dos agentes e funcionários;

D. Princípio da moralidade: a ética, deontologia, cultura cívica e moral no desempenho das funções dos funcionários são importantes. Sabemos que existem alguns princípios morais que devem ser observados por todos os funcionários na administração pública. Portanto, deve haver uma conduta ética, honesta, exigindo a observância de padrões éticos, de boa-fé, de lealdade, etc;

E. Princípio da publicidade: as actividades administrativas do Estado devem ser conhecidas por todos. Sendo assim, a sua divulgação torna-se necessária, no sentido de se informar, dar a conhecer os actos que são praticados pela administração pública;

Apesar de inúmeros conceitos de serviço público, nunca é demais vermos aquelas que mais próximo estão relacionadas ao nosso trabalho.

Assim sendo, o serviço público é uma actividade ou utilidade material exercida singular ou por uma pluralidade de órgãos, para a satisfação de necessidades colectivas públicas que o estado e outros entes têm como tarefas suas⁵.

Silvestre⁶ define serviço público numa perspectiva socioeconómica, como sendo “todas as acções organizacionais que visam a satisfação de necessidades colectivas, individualmente sentidas, através do fornecimento de bens e/ou serviços distribuídos”:

- A.** Gratuitamente: sem cobrança de um preço directo;
- B.** A preço inferior ao custo de produção; ou
- C.** A preço superior ao custo de produção, mas inferior ao que seria praticado no mercado.

Nesta óptica, o principal papel do Estado é servir o cidadão. Para tornar efectiva esta missão, vê-se na iminência de agir através do serviço público, que se

³ NOVA, Didatismo e Conhecimento, Apostilas para os concursos públicos (s.d), “Noções de administração pública”, p. 1.

⁴I. J. Massuanganhe (2014) *Administração e Gestão Pública*, p. 25-27

⁵“O serviço público em Angola”, <https://mosaiko.op.org/o-servico-publico-em-angola/>, consultado em 29/06/2019.

⁶ H. C. Silvestre (2010), *Gestão pública: modelos de prestação no serviço público*, Escolar Editora, p. 24.

deseja eficiente para satisfazer os interesses do cidadão⁷. Assim, a grande questão seria, neste caso: como torná-lo eficiente para que o cidadão se sinta cada vez mais satisfeito?

Ainda sobre o serviço público, Meirelles⁸ diz que “O serviço público é todo aquele que é prestado pela Administração (pública) ou pelos seus delegados sob normas e controlo estatal, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da colectividade ou simples conveniência do Estado”.

Assim, o servidor público é um dos principais instrumentos do Estado para cumprir a sua missão.

A humanização na saúde pode ser vista em postos de atendimento ao paciente, em clínicas médicas, em consultórios de fisioterapias etc. O ato e o fato de humanização em hospitais são necessários justamente para que não ocorra o desconforto para os atendidos e para aqueles que trabalham nesses ambientes⁹.

A humanização é hoje um tema frequente nos serviços públicos de saúde, nos textos oficiais e nas publicações da área da Saúde Coletiva. Embora o termo laico “humanização” possa guardar em si um traço maniqueísta, seu uso histórico o consagra como aquele que rememora movimentos de recuperação de valores humanos esquecidos ou solapados em tempos de frouxidão ética. Em nosso horizonte histórico, a humanização desponta, novamente, no momento em que a sociedade pós-moderna passa por uma revisão de valores e atitudes.

De acordo com Sevo¹⁰, segundo a Revista Saúde e Sociedade v. 13, as reflexões sobre práticas humanizadoras em saúde remontam desde os primórdios dos anos 70 do século XX, por meio de discussão e luta sobre os direitos dos pacientes. A

⁷Massuanganhe (2014), Administração e gestão pública, p. 34.
⁸H. L. Meirelles (2009), Direito administrativo brasileiro, São Paulo, Malheiros, p. 320.

⁹C. L. Nogueira (2013), Humanização hospital, FEMA, p. 9.

¹⁰ A. Sevo (2019), Processo de humanização nos serviços públicos de saúde: estudo de caso Hospital municipal de Cabinda, CPPPGL, p. 38-40.

primeira Declaração de direitos dos pacientes publicados pela literatura foi emitida pelo Hospital Mont Sinai, em Boston/ USA, em 1972. A seguir, mais concretamente, um ano depois, a Associação Americana de Hospitais lança a *Patient's Bill of Rights* [Carta dos Direitos dos Pacientes], que foi posteriormente revisada em 1992, tal como nos elucida Fortes. A humanização em matéria de saúde, continuando apoiar-nos da Revista Saúde e Sociedade v. 13, damos grande destaque a Declaração da Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, co-patrocinada e preparada pela Organização Mundial de Saúde e pela UNICEF, que teve lugar em Alma-Ata, capital do Kazaquistão Soviético, de 6 a 12 de setembro de 1978

A Saúde Pública toma como objeto de trabalho os problemas de saúde, definidos em termos de mortes, doenças, agravos e riscos em suas ocorrências no nível da coletividade. Nesse sentido, o conceito de saúde que lhe é próprio é o da ausência de doenças. Ela difere-se da Saúde Coletiva que, por sua vez, toma como objeto as necessidades de saúde, ou seja, todas as condições requeridas não apenas para evitar a doença e prolongar a vida, mas também para melhorar a qualidade de vida e, no limite, permitir o exercício da liberdade humana na busca da felicidade¹¹.

Segundo Ravazziet *al.*¹², “Considera-se que a assistência de enfermagem pautada nos princípios da humanização possibilitará um melhor atendimento e por sua vez proporcionará a reabilitação dos clientes hospitalizados”. Realmente, a partir destes pressupostos sobre o atendimento à saúde prestado, o cuidado e a assistência têm se tornando mais humanizados, a forma de se olhar para o cliente tem mudado, oferecendo para isso mais atenção ao indivíduo e a todas as suas necessidades biopsicossocio

¹¹“Saúde pública e saúde colectiva”, <https://www.ufg.br/n/82100-saiba-a-diferenca-entre-saude-coletiva-e-saude-publica>, consultado em 18/07/2019.

¹² B. H. De B. Ravazziet *al.* (2009), Humanização hospitalar: conhecendo seu processo de implantação e as atuais perspectivas, LINS-SP, p. 2.

espirituais, e não somente à doença que acomete o paciente ou ao órgão afetado.

OBJETIVO

analisar a importância da humanização no atendimento dos serviços de saúde pública com as seguintes Hipóteses:

- Se baixos salários dos profissionais de saúde, então falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública;
- Se falta de condições de trabalho, então falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública;
- Se falta de formação sobre humanização, ética e princípios morais da profissão, então a falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública.

METODOLOGIA

É uma pesquisa exploratória e descritiva. Portanto, para a produção da nossa dissertação recorreremos a, pelo menos, três métodos de investigação científica, para dar ao trabalho o pendor científico desejado:

- Método indutivo: como sabemos, é um método que caminha do particular para o geral. É o raciocínio que, após considerar um número suficiente de casos particulares, conclui uma verdade geral. Realmente foi o que ocorreu.
- Método estatístico: o método estatístico ajudou-nos a proceder com abordagem estatística para descrever os dados resultantes do levantamento de campo, bem como a análise dos resultados;
- Método monográfico: é o estudo de caso. É o método que procedeu à abordagem do estudo de caso onde incidiu a nossa pesquisa

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS RECOLHIDOS (PROFISSIONAIS)

GRÁFICO N.º 1: GÉNERO

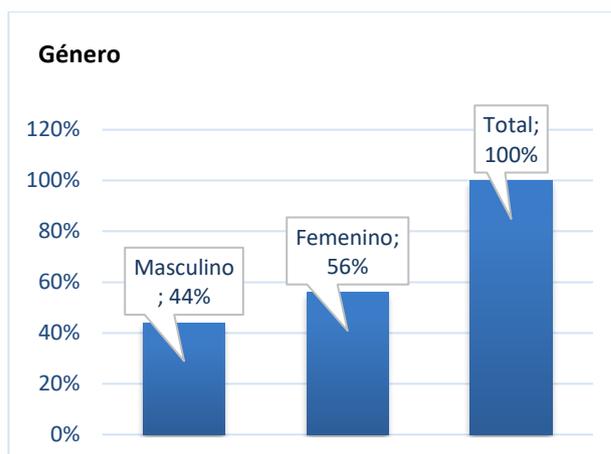


GRÁFICO N.º 2: PERGUNTA 7

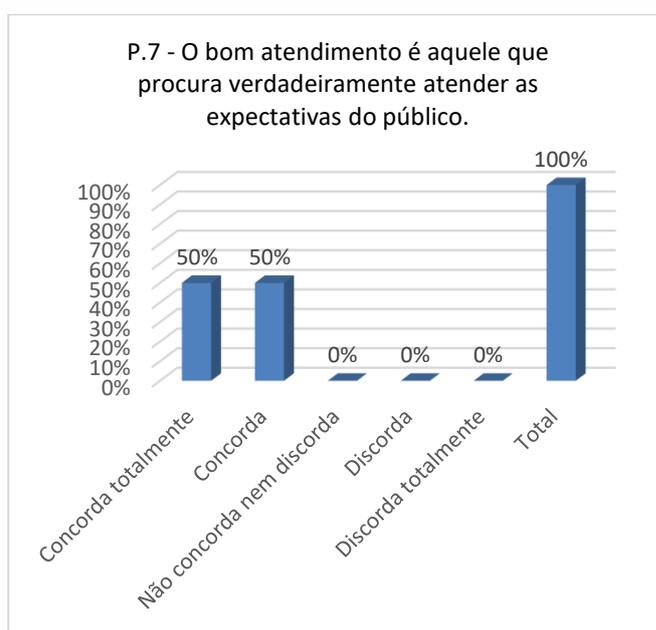


GRÁFICO N.º 3: PERGUNTA 7

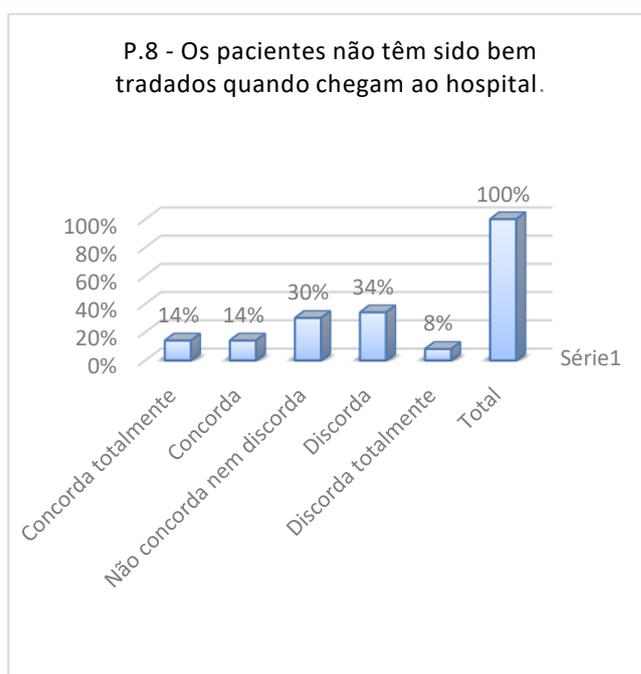
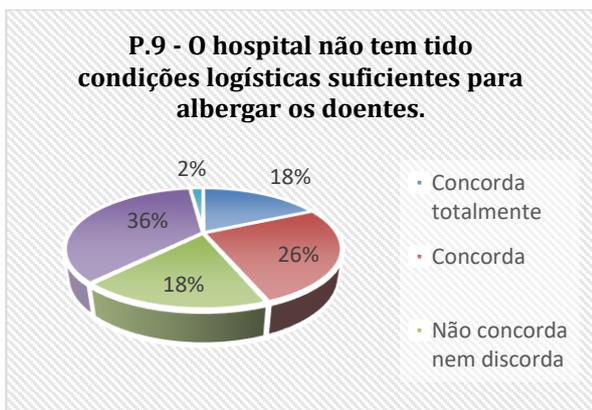


GRÁFICO N.º 4: PERGUNTA 9



FONTE: Autor.

GRÁFICO N.º 5: PERGUNTA 7



FONTE: Autor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve três hipóteses que serviram de guia:

- Se baixos salários dos profissionais de saúde, então falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública;
- Se falta de condições de trabalho, então falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública;
- Se falta de formação sobre humanização, ética e princípios morais da profissão, então a falta de humanização no atendimento dos serviços de saúde pública;

Entretanto, os resultados deste trabalho demonstram que os salários, a falta de condições de

trabalho e a falta de formação sobre a humanização podem ser determinantes no atendimento com qualidade dos serviços de saúde.

CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

Este estudo pretendeu contribuir para a comentar a importância da humanização no atendimento dos serviços de saúde. Ele traz importantes contribuições para ajudar o executivo a melhor a sua forma de actuação perante este desiderato.

Este trabalho poderá servir de ferramenta importante para ajudar a rever a forma como os pacientes são tratados, bem como a forma de actuação do próprio Hospital.

RECOMENDAÇÕES

Como recomendações do estudo, temos:

- É importante que haja condições de trabalho para todos os profissionais da instituição;
- As condições salariais devem ser revistas para que isso possa motivar mais ainda os profissionais de saúde;
- Deve haver sempre a formação sobre ética, humanização e princípios morais da profissão para a actualização dos conhecimentos;
- É preciso definir padrões e maneiras positivas de como tratar os pacientes, realizar treinamento de equipe, monitorar e buscar melhorias nos pontos fracos do atendimento.
- Um psicólogo pode ajudar nessa missão, por exemplo, contribuindo para que os profissionais de saúde reflectam sobre variadas questões ligadas ao relacionamento com o paciente, pois o comportamento profissional reflecte directamente nas relações humanas.

REFERÊNCIAS

MASSUANGANHE, I. J. **Administração e gestão pública**, p. 34. 2014.

MEIRELLES H. L., **Direito administrativo brasileiro**, São Paulo, Malheiros, p. 320. 2009.

NOGUEIRA C. L., **Humanização hospital**, FEMA, p. 9. 2013.

SEVO, B., **Processo de humanização nos serviços públicos de saúde: estudo de caso Hospital municipal de Cabinda**, CPPPGL, p. 38-40. 2019.

NOVA, I. **Didatismo e Conhecimento, Apostilas para os concursos públicos (s.d)**, “Noções de administração pública”, p. 1. 2016.

MASSUANGANHE, I. J. **Administração e Gestão Pública**, p. 25-27. “**O serviço público em Angola**”, 2014. <https://mosaiko.op.org/o-servico-publico-em-angola/>, consultado em 29/06/2019.

SILVESTRE, H. C., **Gestão pública: modelos de prestação no serviço público**, Escolar Editora, p. 24. 2010.

RAVAZZIET B. H. De B. et al., **Humanização hospitalar: conhecendo seu processo de implantação e as atuais perspectivas**, LINS-SP, p. 2. 2009.