

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS A. C. SIMÕES
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE
PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

JÉSSICA MARIA DE OLIVEIRA SILVA

**POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO: SENTIDOS PRODUZIDOS SOBRE
ACOLHIMENTO EM SAÚDE**

MACEIÓ

2024

JÉSSICA MARIA DE OLIVEIRA SILVA

Dissertação apresentada junto ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes

Co-orientadora: Profa. Dra. Telma Low Silva Junqueira

Maceió

2023

Catálogo na Fonte

Universidade Federal de Alagoas

Biblioteca Central Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 - 1767

S586p Silva, Jessica Maria de Oliveira.

Política Nacional de Humanização : sentidos produzidos sobre acolhimento em saúde / Jessica Maria de Oliveira Silva. – 2024.

84 f. : il.

Orientador: Jefferson de Souza Bernardes.

Co-orientadora: Telma Low Silva Junqueira.

Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de Alagoas.

Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Maceió, 2024.

Bibliografia: f. 76-84.

1. Humanização da assistência. 2. Acolhimento. 3. Acessibilidade aos serviços de saúde. 4. Relações de gênero.

CDU: 159.938.363.6



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS - UFAL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA - IP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - PPGP

TERMO DE APROVAÇÃO

JESSICA MARIA DE OLIVEIRA SILVA

Título do Trabalho: "POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO: SENTIDOS PRODUZIDOS SOBRE O ACOLHIMENTO EM SAÚDE".

Dissertação aprovada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, pela seguinte banca examinadora:



Orientador - Prof. Dr. Jefferson De Souza Bernardes (PPGP/UFAL)



Coorientadora - Profa. Dra. Telma Low Silva Junqueira (PPGP/UFAL)

Examinadores:



Prof. Dr. Luciano Bairros da Silva (MPPS/CESMAC)



Profa. Dra. Elida Azevedo Hennington (PPGSP/FIOCRUZ/RJ)



Profa. Dra. Cristina Camelo de Azevedo (PROFSAÚDE/UFAL)



Prof. Dr. Lázaro Batista da Fonseca (PPGP/UFAL)

Maceió-AL, 27 de fevereiro de 2024.

Dedico este trabalho a todas as pessoas usuárias e trabalhadoras do SUS que perpassam por vários espaços de encontros e desencontros no cuidado em saúde. Dedico em especial a minha família que juntas e juntos me viram dedilhar, desabrochar e me encantar no trabalho em saúde.

ACOLHIMENTO

(Para minha amiga psicóloga Jéssica Oliveira e todos os profissionais de saúde)

A cada momento
Em cada lamento
Nas marcas do sofrimento
Olhos atentos,
Mãos que ajudam
No coração que transborda entendimento
Assim são os anjos
Que dia e noite
Trabalham na saúde em geral
Ou onde tenha dor
De branco, de verde,
ou de qualquer cor
E onde é preciso
colocar em prática o amor
São olhos que se apiedam
Energia que aquece e conduz
Como se entregassem uma prece
Do menino Jesus
E de tão acolhidas
Essas vidas sofridas
ganham fochos de luz
Só entende quem fica no leito
Entre a vida e a morte
Ou entregue à própria sorte
Sem dinheiro e sem respeito
Esses anjos traduzem o significado
De compaixão
Sabem estender a mão
Enxergam no outro um irmão
Que se não é de sangue
É de coração
Mão a mão, passo a passo
É assim que se pratica a comunhão
A qualquer momento
Um gesto que faz toda a diferença
Transcende, transforma o tormento
É o gesto do acolhimento!
(Eliana Custódio - 24.09.23)

AGRADECIMENTOS

A gente pensa que essa é a parte mais fácil da escrita e acaba deixando por último, contudo é uma das mais difíceis pois preciso ser cuidadosa para não esquecer ninguém que contribuiu para que essa dissertação fosse finalizada.

Agradeço em primeiro lugar a Deus, que me permitiu essa experiência e a Nossa Senhora da Conceição que vem me protegendo desde o dia em que nasci junto a promessa que minha mãe fez a ela e que todo dia no meu aniversário vou cumpri-lá, antes íamos juntas agora vou em coletivo com minhas irmãs, cunhadas e sobrinhas e sobrinhos.

Agradeço também a minha família, em especial ao meu pai, que mesmo sem saber, foi a minha referência antes que eu escolhesse essa profissão. Lembro de um dia que nós fomos ao shopping comprar os presentes do Dia das Crianças e eu, meu irmão e minhas irmãs estávamos super felizes pois iríamos ganhar um vídeo game (que era uma novidade naquele momento) e no estacionamento do shopping uma mulher o parou, deu um abraço e emocionada começou a agradecer pela forma como ele a acolheu como psicólogo, após isso ela olhou pra gente e disse que painho a ajudou no seu processo de dar à luz, pois ela já estava sem forças e com a voz e o cuidado dele, ela se renovou e trouxe sua vida ao mundo. Lembro de como fiquei feliz pois sabia que outras pessoas o enxergavam da mesma forma que eu e a partir dali pensei: “quero ser assim quando crescer!”

Agradeço a minha mãe, por todo amor que me deu! Sei que ela deve estar com um sorriso no rosto contando a suas amigas lá no céu sobre a filha que terminou o mestrado porque aqui na terra não seria diferente. E a meu irmão Herbert e irmãs Kleinn, Kaline e Bianca pelo companheirismo, o compartilhamento da felicidade em falar que passei no mestrado e que o finalizei e por todo caminho trilhado juntos e juntas. Agradeço também a meus cunhados Bendorf, Nairan, Luis Paulo, Thalles e cunhadas Yara e Andressa por estarem comigo sempre, comemorando minhas conquistas e percebendo quando eu não estava bem de alguma forma. E também a tia Marlete e a Rose pelo carinho que sempre tiveram comigo.

Agradeço ao meu amor, André, que há sete anos vem sendo meu parceiro de vida e que nos últimos dois anos tem me visto dedilhar sobre essa escrita que às vezes parecia interminável.

Não poderia deixar de trazer aqui meus sogros, Seu Antônio e Dona Lúcia, que são fundamentais para o fechamento desse ciclo, me apoiando e cuidando de mim e de Ayla junto com toda a rede de apoio que citei acima.

E não teria como não deixar registrado aqui meus agradecimentos a Jefferson e Telma que me orientaram e me guiaram neste trabalho, com todo cuidado e afeto que têm, promoveram a experiência do mestrado um espaço de acolhimento e leveza, redefinindo minha forma de escrever e possibilitando novas histórias. Obrigada pelo carinho e encontros!

Agradeço também às minhas amigas do trabalho: Alessandra, Andrea e ao Ricardo, junto a Kelly e Sabrina, que ficavam criando estratégias para que eu conciliasse Ayla, trabalho e a escrita da dissertação. E a minha amiga Thayse que por várias vezes me ligava e falava: amiga, deixa Ayla aqui pra você escrever. E minhas companheiras de mestrado e amigas: Camila minha “comadre” e amiga de vida por literalmente sentar comigo e dedicar seu tempo na construção desta escrita e Carolzinha por todo companheirismo, pois juntas choramos e sorrimos sobre a loucura de ser mestranda e mãe ao mesmo tempo.

E claro que agradeço também a minha Aylinha pela sua delicadeza e inocência e por me escolher para ser sua mãe, peço desculpas pelo dia que ao estar escrevendo você vinha querendo peito e mamãe muitas vezes para não perder o raciocínio te afastava de alguma forma, você chorava e eu também, mas era para o nosso bem!

E obrigada a todas vocês, pessoas usuárias e profissionais que trabalham no SUS, em especial ao grupo Jardim Encantado e a Equipe Multiprofissional (E-mult) da UDA pelos nossos encontros e experiências que trouxeram todas as reflexões apresentadas nesta dissertação.

RESUMO

A Política Nacional de Humanização tem como objetivo a produção de saúde, fortalecendo o controle social em todas as instâncias gestoras do SUS, refletindo e intervindo nos modos de gestão, práticas e organização do trabalho. Metodologicamente, propõe a inclusão, por meio do diálogo levando em consideração as seguintes diretrizes: clínica ampliada e compartilhada, acolhimento, cogestão ou gestão participativa, defesa dos direitos da pessoa usuária, valorização do trabalho e do/a trabalhador/a, ambiência e construção da memória do SUS que dá certo. Apresenta, portanto, o acolhimento como diretriz operacional fundamental do SUS, que visa garantir a qualificação das relações, no qual a escuta e a atenção às necessidades são centrais no processo para que o serviço ofereça uma resposta resolutiva às demandas dos/as usuários/as. Este estudo objetivou investigar os sentidos produzidos acerca do acolhimento para pessoas usuárias do SUS. Como objetivos específicos propõe refletir sobre as relações entre a Política Nacional de Humanização e o Sistema Único de Saúde; identificar as relações entre a Política Nacional de Humanização e o acolhimento; identificar como os/as usuários/as se sentem em relação ao acolhimento nos serviços de saúde. Desse modo, a presente dissertação está apoiada nos princípios do referencial teórico-metodológico das Práticas Discursivas e Produção de Sentidos. Sendo utilizado dois dispositivos para a produção de informações: O Diário de Campo e a Oficina, em que três categorias ganharam destaque durante a oficina: 1) Acolhimento enquanto acesso: um direito das pessoas - é tempo de preparar o terreno e semear!; 2) Acolhimento nas formas de produzir cuidado: o caso dos afetos - é tempo de rega e adubagem; 3) Diálogos sobre gênero e acolhimento: diferenças e aproximações - é tempo de proteção e cuidados! – as três categorias se entrecruzam a todo momento e dialogam de forma constante. A discussão acerca de como as pessoas se sentem acolhidas apresentadas nesta pesquisa dialoga com princípios e diretrizes da Política Nacional de Humanização e nos convidam a refletir sobre o acolhimento em saúde não como uma prescrição pronta e rígida, mas como possibilidades de se pensar em como as pessoas podem se sentir acolhidas na atenção à saúde, sendo essa uma pergunta sempre revisitada e conversada entre todas e todos envolvidas/os no processo de cuidado.

Palavras-chave: Humanização. Acolhimento. Saúde. Acesso. Gênero.

ABSTRACT

The National Humanization Policy constitutes a strategic endeavor aimed at enhancing the efficacy of health services within the Brazilian context, particularly within the framework of the Unified Health System (SUS). Its overarching objective is the empowerment of community involvement across diverse strata of SUS governance, with a targeted impact on the reconfiguration of managerial paradigms, clinical practices, and labor organization. Methodologically, the policy advocates for inclusive practices facilitated through dialogical processes, underpinned by principles such as expanded and collaborative clinical care, reception, co-management, user rights advocacy, work and worker valorization, ambiance, and the cultivation of a positive institutional memory within SUS. At its core, the policy designates reception as a pivotal operational directive within SUS, aspiring to enrich interpersonal dynamics. Central to this vision is the conscientious attention to user needs through attentive listening, facilitating a responsive service delivery. This dissertation aimed to investigate the meanings produced about reception for people using the SUS. As specific objectives, it proposes to reflect on the relationships between the National Humanization Policy and the Unified Health System; Identify the relationships between the National Humanization Policy and reception; Identify how users feel about the reception in health services. Therefore, this dissertation is based on the principles of the theoretical-methodological framework of Discursive Practices and Production of Meaning. Two devices were used to produce information: The Field Diary and the Workshop, where three categories gained prominence during the workshop: 1) Reception as access: a people's right - it's time to prepare the ground and sow!; 2) Welcoming in ways of producing care: the case of affections - it is time for watering and fertilizing; 3) Dialogues about gender and reception: differences and similarities - it is time for protection and care! – the three categories intertwine at all times and dialogue constantly. The discussion about how people feel welcomed presented in this research dialogues with principles and guidelines of the National Humanization Policy and invites us to reflect on welcoming in healthcare not as a ready and rigid prescription, but as possibilities for thinking about how people can feel welcomed in health care, and this is a question that is always revisited and discussed among everyone involved in the care process.

Keywords: Humanization. Reception. Health. Access. Gender.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Oficina me sinto acolhido(a) quando	44
Figura 2 - Acolhimento e acesso	45
Figura 3 - Acolhimento e gratidão	50
Figura 4 - Acolhimento enquanto troca	53
Figura 05 - Acolhimento e afetos	57
Figura 06 - Acolhimento e atenção	57
Figura 07 - Acolhimento enquanto carinho	57
Figura 08 - Acolhimento e cuidados domésticos	67
Figura 09 - Acolhimento e ser tratado bem	68
Figura 10 - Acolhimento e relação familiar	69
Figura 11 - Acolhimento e cuidados	70
Figura 12- Acolhimento e amor	70
Figura 13 - Acolhimento e estar em grupo	70
Figura 14 - Acolhimento e espaços coletivos	70
Figura 15 - Acolhimento e amizade	70

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 – Caracterização das pessoas usuárias do Grupo Jardim Encantado que participaram da Oficina “Me sinto acolhido (a) quando...”39.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AB	Atenção Básica
ACS	Agente Comunitário/a de Saúde
AVC	Acidente Vascular Cerebral
CAAE	Certificado de Apresentação de Apresentação Ética
CGDRH	Coordenação Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos
CORA	Complexo Regulador Assistencial
E-MULT	Equipe multidisciplinar de Atenção Primária à Saúde
ESF	Estratégia Saúde da Família
NASF	Núcleo Ampliado de Saúde da Família
PET-PSI	Programa de Educação pelo Trabalho - Psicologia
PIBIC	Projeto de Iniciação Científica
PNEPS	Política Nacional de Educação Permanente em Saúde
PNH	Política Nacional de Humanização
PNHAH	Programa Nacional de Humanização na Assistência Hospitalar
PP	Políticas Públicas
PSF	Programa Saúde da Família
SISREG	Sistema Nacional de Regulação
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde

UDA **Unidade Docente Assistencial**

UFAL **Universidade Federal de Alagoas**

SUMÁRIO

1- APRESENTAÇÃO.....	16
1.1 Caminhos trilhados para chegar ao campo-tema.....	16
2. INTRODUÇÃO.....	20
3. MAS AFINAL, O QUE É HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE?.....	25
3.1 Acolhimento enquanto diretriz operacional da PNH.....	27
4. DO APORTE TEÓRICO AOS CAMINHOS DESTA PESQUISA.....	31
4.1 Referencial teórico-metodológico.....	34
4.2 Como foram realizadas as produções das informações?.....	35
4.3 Apresentando o grupo Jardim Encantado.....	37
Falas como essas, que foram sendo produzidas já no início da oficina, em tom de conversa, nos convidam a refletir que “A grandeza do acolhimento está exatamente na simplicidade de sua complexidade” (Viana; Silva, 2018, p. 28).....	43
5. SENTIDOS PRODUZIDOS NO ACOLHIMENTO: UMA DISCUSSÃO QUE PERMEIA CUIDADOS E AFETOS.....	44
5.1 Acolhimento enquanto acesso: um direito das pessoas - é tempo de preparar o terreno e semear!.....	44
5.2. Acolhimento nas formas de promover cuidado: o caso dos afetos - é tempos de rega e adubagem!.....	51
5.3. Diálogos sobre gênero e acolhimento: diferenças e aproximações - é tempo de proteção e cuidados!.....	61
6. É TEMPO DE COLHEITA!.....	74
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77