

É entendida por conjunto de princípios, que produzem ações nos diferentes serviços, nas práticas de saúde, e nos sistemas caracterizando um meio coletivo a Política Nacional de Humanização(PNH). Proporcionando modos de operar no conjunto das relações entre profissionais e usuários, entre diversas unidade e serviços de saúde, tendo por tarefa principal a produção de saúde e a produção de sujeitos. Humanizar é oferecer atendimento de qualidade, reunindo avanços tecnológicos com acolhimento, melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho. O conceito de Demanda esta relacionado, dentro da comunidade fundamentalmente nas manifestações das necessidades de saúde. No processo de trabalho coletivo cada profissional tem uma função específica, conhecendo o melhor modo de produção de cuidado na qual é um processo de trabalho usuário-centrado e relações acolhedoras. Pretende-se identificar a existência de relação entre demanda e processos de trabalho, a partir da percepção dos profissionais de saúde. Pretende-se verificar se há interferência entre ambos e na implementação da PNH nas práticas de saúde. O projeto está inserido na pesquisa “*O Discurso dos Trabalhadores de uma Unidade Básica de Saúde de São Leopoldo sobre a Humanização dos serviços*”, vinculada ao Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, aprovada pelo Comitê de Ética desta Universidade. A pesquisa adota a abordagem qualitativa e a amostra, definida segundo critérios de competências profissionais, totaliza doze membros. A técnica para coleta de dados é a discussão focal de grupo. No resultado foi utilizada a análise de conteúdo. As leituras realizadas apontam que a demanda interfere nos processos de trabalho dificultando a implementação da PNH, que prevê a mudança de modelo de gestão e de trabalho centrado no usuário.