

A Política Nacional de Humanização preconiza que os serviços prestados pelo SUS tenham suas ações pautadas em princípios como transversalidade, integralidade, gestão participativa, protagonismo dos sujeitos. Visa um trabalho conjunto entre a rede de serviços, profissionais da saúde, juntamente com a atuação dos usuários, sempre levando em conta a intersubjetividade envolvida no processo de atenção, criando um ambiente propício para promoção à saúde e cuidados cada vez mais humanos. Co-gerir implica diálogo com necessidades sociais e modos de atender a elas, por um processo de trocas entre trabalhadores e público. Este estudo pretende descrever como os processos de trabalho estão implicados na questão da Humanização, através do discurso dos profissionais da saúde. Está vinculado à pesquisa “O Discurso dos Trabalhadores de uma Unidade Básica de Saúde sobre Humanização dos Serviços” promovida pelo PPG em Saúde Coletiva da Unisinos. Trata-se de um estudo de caso de perspectiva exploratória, abordagem qualitativa, amostra de 12 membros, formada por profissionais de diferentes áreas que trabalham na UBS Vila Campina de SL. A coleta de dados aconteceu através de grupos focais e para seu tratamento utilizou-se análise de conteúdo. As leituras das discussões dos grupos focais apontam certas problemáticas para a Humanização dos processos de trabalho. A equipe sofre o excesso de demanda, alimentando processos de trabalho que se organizam em função dela. Sem reuniões de equipe, a atuação de cada profissional é movida pelas respectivas especialidades, impedindo uma visão de equipe interdisciplinar. As práticas caracterizam-se pela aplicação de procedimentos e protocolos, desconsiderando as relações, sem um processo de acolhimento e vinculação com os usuários. Para modificar esse quadro é necessário um aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos.