



**11ª Jornada Científica e  
Tecnológica do IFSULDEMINAS**

**& 8º Simpósio de  
Pós-Graduação**

## **A HUMANIZAÇÃO COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE PESSOAS PARA OS PROFISSIONAIS DA ENFERMAGEM: ENSAIO TEÓRICO REFLEXIVO**

**Natércia, DIAS<sup>1</sup>; Anelise M. B. COSTA<sup>2</sup>; Maria R. MARTINEZ<sup>3</sup>; Marcela S. SILVA; Viviane G.  
SILVA<sup>3</sup>**

### **RESUMO**

As discussões e os desafios sobre a saúde e a insatisfação dos envolvidos, sejam clientes ou profissionais da saúde, vem sendo motivo de discussões em todo o mundo. Os profissionais de saúde de enfermagem estão na linha de frente, pois fazem os primeiros atendimentos aos clientes que precisam de atendimento e se tornam alvo do sistema.

É necessário que se revejam os pontos de melhoria em relação as estratégias de gestão de pessoas nas equipes de enfermagem, uma das possibilidades para que isso se torne realidade, seria a implantação de ações humanizadas como estratégia de gestão de pessoas para aumentar a eficácia e a satisfação desses profissionais.

Desta forma este ensaio teórico reflexivo e interpretativo tem como objetivo propor a aplicação de princípios e práticas humanizadas de gestão como uma estratégia efetiva para gerir pessoas em enfermagem.

**Palavras-chave: Saúde, Equipe, Estratégia, Melhoria.**

### **1. INTRODUÇÃO**

A humanização nos serviços de saúde e nas empresas requer muitas mudanças dos modelos de atenção e de gestão, nos serviços e sistemas de saúde, onde-se faz necessário construir novas relações entre usuários e trabalhadores, políticas e culturas.

---

<sup>1</sup>Enfermagem, Mestranda, Universidade Federal de Alfenas - MG. E-mail: [natercia.dias@muz.ifsuldeminas.edu.br](mailto:natercia.dias@muz.ifsuldeminas.edu.br)

<sup>2</sup>Enfermagem, Especialista, Universidade Federal de Alfenas – MG. E-mail: [dranemelo@yahoo.com.br](mailto:dranemelo@yahoo.com.br)

<sup>3</sup>Enfermagem, Professora, Doutora, Universidade Federal de Alfenas – MG. E-mail: [mariareginamartinez@gmail.com](mailto:mariareginamartinez@gmail.com)

4 Enfermagem, Mestranda, Universidade Federal de Alfenas - MG. E-mail: [marcela.d.souza@hotmail.com](mailto:marcela.d.souza@hotmail.com)

5 Enfermagem, Mestranda, Universidade Federal de Alfenas - MG. E-mail: [vivi.glam@hotmail.com](mailto:vivi.glam@hotmail.com)

Para a assistência nos serviços saúde, a humanização está vinculada a relação dos profissionais da saúde e o paciente, entendendo que humanizar é entender cada pessoa em sua singularidade, tendo, necessidades específicas criando condições para que tenha maiores possibilidades para exercer sua vontade de forma autônoma (FORTES, 2004).

A equipe de enfermagem é atuante fundamental na assistência humanizada oferecida ao cliente e na estratégia de gestão e qualidade das instituições de saúde, atuando na melhoria dos processos, indicadores, auditorias, dimensionamento e educação continuada das equipes.

A gestão humanizada dos processos é uma tendência forte nas organizações atuais, uma vez que, cada vez mais a mão-de-obra qualificada se torna um fator escasso e a retenção de bons profissionais é um desafio cada vez maior. Nos tempos modernos, a maior parte das empresas já apresenta um processo considerado muito mais humano quando comparado com o dos primórdios da era industrial. A humanização dos processos apenas avança, em especial nas empresas de serviços, onde há um grande grau de liberdade e a constante busca pela satisfação do funcionário na atividade executada (BOLSON,2013).

Baseado nesse cenário, hoje é possível tomar como exemplo o trabalho de diversas empresas humanizadas que chegam a ter rentabilidade duas ou mais vezes superior à média das 500 maiores empresas do país. As empresas também alcançam, uma satisfação 240% superior junto aos clientes, além de 225% mais bem-estar entre os colaboradores (EPOCA, 2019).

É necessário que se revejam os pontos de melhoria em relação as estratégias de gestão de pessoas nas equipes de enfermagem, uma das possibilidades para que isso se torne realidade, seria a implantação de ações humanizadas como estratégia de gestão de pessoas para aumentar a eficácia e a satisfação desses profissionais.

A proposta da humanização é reverter um quadro de mecanicismo, automatismo e tecnicismo, atualmente inerente às relações de trabalho, a partir do investimento na construção de um novo tipo de interação entre os atores na qual os profissionais de saúde, gestores e usuários sejam sujeitos de todo o processo (FALK,2006).

No Brasil, a Política Nacional de Humanização preconiza atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com o acolhimento dos clientes, melhoria nos ambientes e condições de trabalho adequadas aos profissionais que atuam na assistência. A humanização na gestão dos serviços de enfermagem coloca em discussão os princípios do SUS instituídos pelo Governo Federal para humanizar a atenção e a gestão em saúde, no âmbito dos serviços hospitalares e unidades de saúde pública.

Para que o serviço seja eficiente, é necessário que exista uma gestão consciente de sua equipe e das peculiaridades e necessidades da localidade, da população e do próprio meio em que se

trabalha (BRASIL, 2017).

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

O percurso metodológico utilizado foi avaliar e compilar as práticas de gestão humanizadas adotadas por empresas consideradas “Humanizadas”, segundo pesquisas realizadas no Brasil, associar estas práticas e seus impactos na gestão dos serviços de saúde para as Mulheres, Famílias e Sociedade.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Pode-se constatar que são muitas práticas que incentivam a Humanização nas empresas, desta forma, segue sintetizado na Tabela abaixo as melhores práticas adotadas por algumas empresas no Brasil, consideradas modelos e exemplos.

**Tabela 01 – Políticas adotadas pelas empresas que incentivam a Humanização em relação as Mulheres e Famílias.**

<b>Políticas Adotadas</b>	<b>Ganhos</b>
Sala para Gestante	Curso para as gestantes. Além das questões básicas como os banhos e a amamentação.
Licença Maternidade de 120 para 180 dias	A licença à maternidade passa para 6 meses. A mãe pode voltar ao trabalho após a licença remunerada.
Berçário e Creche	As mães ficam livres para visitar as crianças e amamentar a qualquer momento e quantas vezes quiserem.
Sala de Amamentação	Espaço para que a mãe possa amamentar o seu bebê ou esvaziar as mamas, podendo armazenar o leite e levar para casa.
Plano de Saúde	Cobrem o fator moderador do plano de saúde, ou seja, durante a gravidez não precisam contribuir.
Auxílio-creche	Contribuição financeira mensal para que as mães possam deixar seus filhos em instituições de cuidados enquanto trabalham.
Home office	As mães são incentivadas a praticar o home office e elas mesmas são responsáveis pela gestão do próprio tempo.
Flexibilidade nos horários	Além do Home office, algumas empresas adotam uma vez por semana as funcionárias poderem trabalhar em casa.
Incentivo a vacinas	Incentivo a vacinas que não são cobertas pelo governo e o valor gasto é reembolsado.

Fonte: Revistas Exame, 2017; Negócios, 2019.

## 5. CONCLUSÕES

O conceito da humanização tem ocupado um lugar de destaque nas recentes propostas de reconstrução das práticas de trabalho no Brasil, tendo como finalidade alcançar uma maior integralidade, efetividade, acesso e sucesso no meio em que os envolvidos se encontram, ou seja, o meio de atuação.

Neste ensaio teórico defendemos a abordagem que envolve a área da enfermagem e práticas humanizadas que envolvam as mulheres inseridas no mercado de trabalho e que inclua e faça desta perspectiva uma estratégia de gestão de pessoas, para que seja aplicada de forma efetiva no intuito de aumentar a satisfação e modificar o desempenho das equipes de forma produtiva e satisfatória.

Com os cuidados dirigidos, a humanização quando implantada visa buscar as necessidades essenciais de todos os envolvidos no processo, em melhoria das condições de trabalho dos profissionais de saúde, gestores, dos pacientes, da comunidade atendida, dos fornecedores e das instituições de saúde como um todo, alcançando benefícios para a saúde, qualidade de vida e de trabalho, aumento da produtividade e lucro direto e indireto para as empresas.

## REFERÊNCIAS

BOLSON, s.B. Carpe Diem: Revista Cultural e Científica do uinifacex. v.11, n.1, 2013. ISSN: 15-18-5184

Brasil. Ministério da Saúde; Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2ª ed. Brasília: MS; 2017.

ÉPOCA NEGÓCIOS. As 22 empresas mais humanizadas do Brasil, 2019. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/03/22-empresas-mais-humanizadas-do-brasil.html>. Acesso em 14 de maio de 2019.

Falk MLR, Ramos MZ, Salgueiro JB. Contextualizando a Política Nacional de Humanização: a experiência de um hospital universitário. Botucatu: Interface. 2006; 20(2):135-44.

FORTES, P. A. C. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. Saúde e Sociedade. Vol.13, n.3, set/dez, 2004.