

Ministério da

# Saúde

(<http://www.saude.gov.br/>)

Buscar no portal



[Sistemas \(<http://datasus.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos>\)](http://datasus.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos) | [Ouvidoria \(<http://saude.gov.br/ouvidoria>\)](http://saude.gov.br/ouvidoria) | [Comunicação e Imprensa](#)  
(</comunicacao-e-imprensa>) | [Contatos \(</fale-conosco>\)](/fale-conosco) | [Assessoria de Imprensa \(</assessoria-de-imprensa>\)](/assessoria-de-imprensa)

[Campanha Amamentação 2019 \(<http://Saude.gov.br/amamentacao>\)](http://Saude.gov.br/amamentacao)

VOCÊ ESTÁ AQUI:

[PÁGINA INICIAL \(/\)](#)

>

[SAÚDE DE A A Z \(/SAUDE-DE-A-Z?VIEW=DEFAULT\)](/SAUDE-DE-A-Z?VIEW=DEFAULT)

>

[PROJETO LEAN NAS EMERGENCIAS \(/SAUDE-DE-A-Z/PROJETO-LEAN-NAS-EMERGENCIAS\)](/SAUDE-DE-A-Z/PROJETO-LEAN-NAS-EMERGENCIAS)

>

[AÇÕES E PROGRAMAS \(/SAUDE-DE-A-Z/PROJETO-LEAN-NAS-EMERGENCIAS/693-ACOES-E-PROGRAMAS\)](/SAUDE-DE-A-Z/PROJETO-LEAN-NAS-EMERGENCIAS/693-ACOES-E-PROGRAMAS)

>

[POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO - HUMANIZASUS \(/\)](#)

## Política Nacional de Humanização - HumanizaSUS

A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A PNH deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. Promover a comunicação entre estes três grupos pode provocar uma série de debates em direção a mudanças que proporcionem melhor forma de cuidar e novas formas de organizar o trabalho.

A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Valorizar os sujeitos é oportunizar uma maior autonomia, a ampliação da sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada, da criação de vínculos solidários, da participação coletiva nos processos de gestão e de produção de saúde.

Produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, a PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si.

Vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, a PNH conta com um núcleo técnico sediado em Brasília – DF e equipes regionais de apoiadores que se articulam às secretarias estaduais e municipais de saúde. A partir desta articulação se constroem, de forma compartilhada, planos de ação para promover e disseminar inovações em saúde. Com a análise dos problemas e dificuldades em cada serviço de saúde e tomando por referência experiências bem-sucedidas de humanização, a PNH tem sido experimentada em todo o país. Existe um SUS que dá certo, e dele partem as orientações da PNH, traduzidas em seu método, princípios, diretrizes e dispositivos.

## Como valorizar participação de usuário, profissionais e gestores

As rodas de conversa, o incentivo às redes e movimentos sociais e a gestão dos conflitos gerados pela inclusão das diferenças são ferramentas experimentadas nos serviços de saúde a partir das orientações da PNH que já apresentam resultados positivos.

Incluir os trabalhadores na gestão é fundamental para que eles, no dia a dia, reinventem seus processos de trabalho e sejam agentes ativos das mudanças no serviço de saúde. Incluir usuários e suas redes sócio-familiares nos processos de cuidado é um poderoso recurso para a ampliação da corresponsabilização no cuidado de si.

Conheça a Rede HumanizaSUS ([link para menu Rede HumanizaSUS](#))

### O HumanizaSUS aposta em inovações em saúde

- Defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção à saúde, sem distinção de idade, etnia, origem, gênero e orientação sexual;
- Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão;
- Mapeamento e interação com as demandas sociais, coletivas e subjetivas de saúde;
- Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- Fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos e dos coletivos;
- Aumento do grau de corresponsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- Mudança nos modelos de atenção e gestão em sua indissociabilidade, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações sociais no trabalho;
- Proposta de um trabalho coletivo para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil e mais resolutivo;
- Qualificação do ambiente, melhorando as condições de trabalho e de atendimento;
- Articulação dos processos de formação com os serviços e práticas de saúde;
- Luta por um SUS mais humano, porque construído com a participação de todos e comprometido com a qualidade dos seus serviços e com a saúde integral para todos e qualquer um.

# DIRETRIZES DO HumanizaSUS

## Acolhimento

O que é?

Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede sócio-afetiva.

Como fazer?

Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco.

## **Gestão Participativa e cogestão**

O que é?

Cogestão expressa tanto a inclusão de novos sujeitos nos processos de análise e decisão quanto a ampliação das tarefas da gestão - que se transforma também em espaço de realização de análise dos contextos, da política em geral e da saúde em particular, em lugar de formulação e de pactuação de tarefas e de aprendizado coletivo.

Como fazer?

A organização e experimentação de rodas é uma importante orientação da cogestão. Rodas para colocar as diferenças em contato de modo a produzir movimentos de desestabilização que favoreçam mudanças nas práticas de gestão e de atenção. A PNH destaca dois grupos de dispositivos de cogestão: aqueles que dizem respeito à organização de um espaço coletivo de gestão que permita o acordo entre necessidades e interesses de usuários, trabalhadores e gestores; e aqueles que se referem aos mecanismos que garantem a participação ativa de usuários e familiares no cotidiano das unidades de saúde.

Colegiados gestores, Mesas de negociação, Contratos Internos de Gestão, Câmara Técnica de Humanização (CTH), Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), Gerência de Porta Aberta, entre outros, são arranjos de trabalho que permitem a experimentação da cogestão no cotidiano da saúde.

## **Ambiência**

O que é?

Criar espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontro entre as pessoas.

Como fazer?

A discussão compartilhada do projeto arquitetônico, das reformas e do uso dos espaços de acordo com as necessidades de usuários e trabalhadores de cada serviço é uma orientação que pode melhorar o trabalho em saúde.

## **Clínica ampliada e compartilhada**

O que é?

A clínica ampliada é uma ferramenta teórica e prática cuja finalidade é contribuir para uma abordagem clínica do adoecimento e do sofrimento, que considere a singularidade do sujeito e a complexidade do processo saúde/doença. Permite o enfrentamento da fragmentação do conhecimento e das ações de saúde e seus respectivos danos e ineficácia.

Como fazer?

Utilizando recursos que permitam enriquecimento dos diagnósticos (outras variáveis além do enfoque orgânico, inclusive a percepção dos afetos produzidos nas relações clínicas) e a qualificação do diálogo (tanto entre os profissionais de saúde envolvidos no tratamento quanto destes com o usuário), de modo a possibilitar decisões compartilhadas e compromissadas com a autonomia e a saúde dos usuários do SUS.

## **Valorização do Trabalhador**

O que é?

É importante dar visibilidade à experiência dos trabalhadores e incluí-los na tomada de decisão, apostando na sua capacidade de analisar, definir e qualificar os processos de trabalho.

Como fazer?

O Programa de Formação em Saúde e Trabalho e a Comunidade Ampliada de Pesquisa são possibilidades que tornam possível o diálogo, intervenção e análise do que gera sofrimento e adoecimento, do que fortalece o grupo de trabalhadores e do que propicia os acordos de como agir no serviço de saúde. É importante também assegurar a participação dos trabalhadores nos espaços coletivos de gestão.

## **Defesa dos Direitos dos Usuários**

O que é?

Os usuários de saúde possuem direitos garantidos por lei e os serviços de saúde devem incentivar o conhecimento desses direitos e assegurar que eles sejam cumpridos em todas as fases do cuidado, desde a recepção até a alta.

Como fazer?

Todo cidadão tem direito a uma equipe que cuide dele, de ser informado sobre sua saúde e também de decidir sobre compartilhar ou não sua dor e alegria com sua rede social.

# **PRINCÍPIOS DO HumanizaSUS**

## **Transversalidade**

A Política Nacional de Humanização (PNH) deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. A PNH busca transformar as relações de trabalho a partir da ampliação do grau de contato e da comunicação entre as pessoas e grupos, tirando-os do isolamento e das relações de poder hierarquizadas. Transversalizar é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável.

## **Indissociabilidade entre atenção e gestão**

As decisões da gestão interferem diretamente na atenção à saúde. Por isso, trabalhadores e usuários devem buscar conhecer como funciona a gestão dos serviços e da rede de saúde, assim como participar ativamente do processo de tomada de decisão nas organizações de saúde e nas ações de saúde coletiva. Ao mesmo tempo, o

cuidado e a assistência em saúde não se restringem às responsabilidades da equipe de saúde. O usuário e sua rede sócio-familiar devem também se corresponsabilizar pelo cuidado de si nos tratamentos, assumindo posição protagonista com relação a sua saúde e a daqueles que lhes são caros.

## **Protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos**

Qualquer mudança na gestão e atenção é mais concreta se construída com a ampliação da autonomia e vontade das pessoas envolvidas, que compartilham responsabilidades. Os usuários não são só pacientes, os trabalhadores não só cumprem ordens: as mudanças acontecem com o reconhecimento do papel de cada um. Um SUS humanizado reconhece cada pessoa como legítima cidadã de direitos e valoriza e incentiva sua atuação na produção de saúde.

---

## **.1 Objetivos do HumanizaSUS**

### **Propósitos da Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**

- Contagiar trabalhadores, gestores e usuários do SUS com os princípios e as diretrizes da humanização;
- Fortalecer iniciativas de humanização existentes;
- Desenvolver tecnologias relacionais e de compartilhamento das práticas de gestão e de atenção;
- Aprimorar, ofertar e divulgar estratégias e metodologias de apoio a mudanças sustentáveis dos modelos de atenção e de gestão;
- Implementar processos de acompanhamento e avaliação, ressaltando saberes gerados no SUS e experiências coletivas bem-sucedidas.

### **Três macro-objetivos do HumanizaSUS**

- Ampliar as ofertas da Política Nacional de Humanização aos gestores e aos conselhos de saúde, priorizando a atenção básica/fundamental e hospitalar, com ênfase nos hospitais de urgência e universitários;
- Incentivar a inserção da valorização dos trabalhadores do SUS na agenda dos gestores, dos conselhos de saúde e das organizações da sociedade civil;
- Divulgar a Política Nacional de Humanização e ampliar os processos de formação e produção de conhecimento em articulação com movimentos sociais e instituições.

### **Política Nacional de Humanização busca**

- Redução de filas e do tempo de espera, com ampliação do acesso;
- Atendimento acolhedor e resolutivo baseado em critérios de risco;
- Implantação de modelo de atenção com responsabilização e vínculo;

- Garantia dos direitos dos usuários;
- Valorização do trabalho na saúde;
- Gestão participativa nos serviços.

## FORMAÇÃO - INTERVENÇÃO

Por meio de cursos e oficinas de formação/intervenção e a partir da discussão dos processos de trabalho, as diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH) são vivenciados e reinventados no cotidiano dos serviços de saúde. Em todo o Brasil, os trabalhadores são formados técnica e politicamente e reconhecidos como multiplicadores e apoiadores da PNH, pois são os construtores de novas realidades em saúde e poderão se tornar os futuros formadores da PNH em suas localidades.

Veja principais publicações sobre humanização

Lista das publicações, com link para BVS. Ao final, linkar para bvs para outros materiais.

## REDE HumanizaSUS

A Rede HumanizaSUS é a rede social das pessoas interessadas ou já envolvidas em processos de humanização da gestão e do cuidado no SUS. A rede é um local de colaboração, que permite o encontro, a troca, a afetação recíproca, o afeto, o conhecimento, o aprendizado, a expressão livre, a escuta sensível, a polifonia, a arte da composição, o acolhimento, a multiplicidade de visões, a arte da conversa, a participação de qualquer um.

Trata-se de um ambiente virtual aberto para ampliar o diálogo em torno de seus princípios, métodos, diretrizes e dispositivos. Uma aposta em inteligência coletiva e na constituição de coletivos inteligentes.

 MENU

O Coletivo HumanizaSUS se constitui em torno desse imenso acervo de conhecimento comum, que se produz sem cessar nas interações desta Rede. A grande aposta é que essa experiência colaborativa aumente o enfrentamento dos grandes e complexos desafios da humanização no SUS.

<http://www.redehumanizasus.net/> (<http://www.redehumanizasus.net/>)

## Contatos

Ministério da Saúde

Esplanada dos Ministérios, Bloco G , Sala 934

CEP: 70058-900, Brasília - DF

Tels.: (61) 3315-2122/3535

---

registrado em:

---

---

## ASSUNTOS EM DESTAQUES

---

**CAXUMBA** ([HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/CAXUMBA](http://www.saude.gov.br/caxumba))      **FEBRE DO NILO** ([HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/SAUDE-DE-A-Z/FEBRE-DO-NILO-OCIDENTAL](http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/febre-do-nilo-ocidental))      **SARAMPO** ([HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/SAUDE-DE-A-Z/SARAMPO](http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/sarampo))  
**DIABETES** ([HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/SAUDE-DE-A-Z/DIABETES](http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/diabetes))      **MENINGITE**  
([HTTP://WWW.SAUDE.GOV.BR/MENINGITE](http://www.saude.gov.br/meningite))

[^ Voltar para o topo](#)

## Assuntos

[Atenção Especializada e Hospitalar \(/atencao-especializada-e-hospitalar\)](#)  
[Atenção Primária \(/atencao-primaria\)](#)  
[Assistência Farmacêutica \(/assistencia-farmaceutica\)](#)  
[Ciência e Tecnologia e Complexo Industrial \(/ciencia-e-tecnologia-e-complexo-industrial\)](#)  
[Gestão do SUS \(/gestao-do-sus\)](#)  
[Vigilância em Saúde \(/vigilancia-em-saude\)](#)  
[Participação e Controle Social \(/participacao-e-controle-social\)](#)  
[Repasse financeiros \(/repasse-financeiros\)](#)  
[Saúde para Você \(/saude-para-voce\)](#)  
[Saúde Indígena \(/saude-indigena\)](#)  
[Saúde de A a Z \(/saude-de-a-z\)](#)

[↑ Voltar ao topo](#)

Trabalho, Educação e  
Qualificação (/trabalho-  
educacao-e-qualificacao)  
Política Nacional de Saúde  
Mental, Álcool e Outras  
Drogas (/politica-nacional-de-  
saude-mental-alcool-e-outras-  
drogas)

## Saúde no Brasil

Dados e Indicadores da  
Saúde (/dados-e-indicadores-  
da-saude)

Informes de Arboviroses  
(/informes-de-arboviroses)

Boletins epidemiológicos  
(/boletins-epidemiologicos)

Protocolos e Diretrizes  
(/protocolos-e-diretrizes)

## Acesso à Informação

Acesso à Informação  
(/acesso-a-informacao)

Ações e Programas (/acoes-e-  
programas)

Agenda das Autoridades  
(/agenda-das-autoridades)

Auditorias (/auditorias)

Concursos e seleções  
(/acesso-a-  
informacao/concursos-e-  
selecoes)

Convênios e Transferências  
(/acesso-a-  
informacao/convenios-e-  
transferencias)

Informações classificadas  
(/informacoes-classificadas)

Legislação da Saúde  
(/legislacao-da-saude)

Licitações e contratos  
(/acesso-a-  
informacao/licitacoes-e-  
contratos)

Participação Social (/acesso-  
a-informacao/participacao-  
social)

Receitas e Despesas  
(/acesso-a-  
informacao/receitas-e-  
despesas)



[Relatório de Gestão](#)

[\(/relatorio-de-gestao\)](#)

[Servidores \(/acesso-a-informacao/servidores\)](#)

[Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\) \(/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao\)](#)

[Sistema Eletrônico de Informações \(SEI\) \(/sei\)](#)

## Serviços

[Sistemas](#)

<http://datasus.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos>)

[Ouvidoria](#)

<http://saude.gov.br/ouvidoria>)

[Comunicação e Imprensa](#)

[\(/comunicacao-e-imprensa\)](#)

[Contatos \(/fale-conosco\)](#)

[Assessoria de Imprensa](#)

[\(/assessoria-de-imprensa\)](#)

## Central de conteúdos

[Aplicativos \(/aplicativos\)](#)

[Áudios \(/webradio\)](#)

[Campanhas](#)

<http://www.saude.gov.br/campanhas>)

[Biblioteca](#)

<http://www.saude.gov.br/bvs>)

[Imagens](#)

<https://www.flickr.com/photos/ministeriodasaude/albums>)

[Vídeos](#)

<https://www.youtube.com/user/MinSaudeBR>)

## Redes Sociais

[Twitter](#)

<http://twitter.com/minsaude>)

[YouTube](#)

<http://www.youtube.com/minsaudebr>)

[Facebook](#)

<https://www.facebook.com/minsaude>)

[Flickr](#)

<https://www.flickr.com/photos/ministeriodasaude/albums>)

[Instagram](#)

<https://instagram.com/minsaude/>)

## Navegação

[Acessibilidade](#)

[\(/acessibilidade\)](#)

Alto contraste

Mapa do site (/mapa-do-site)



(<http://www.acessoainformacao.gov.br/>)



(<http://www.brasil.gov.br/>)

Copyright © Ministério da Saúde. Todos os direitos reservados 2013 / 2019 -> Versão do Sistema  
(/templates/padraogoverno01/releaseNotes.html)

[^ Voltar para o topo](#)

[^ Voltar para o topo](#)