



Eixo temático: Saúde Coletiva.

POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO E AUDITORIA: DESAFIOS E POTENCIALIDADES DA PRÁTICA HUMANIZADA E GESTÃO DOS SERVIÇOS

Júlio César de Moura Carvalho¹ e Raema Neves Cotrim Carvalho²

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) caracteriza-se por três fundamentos essenciais, sendo eles a transversalidade, a relação indissociável entre a atenção e gestão, e o desenvolvimento da capacidade de agir com independência e assumir um papel ativo tanto de forma individual quanto coletiva. Com base nisso, a PNH reforça a ideia de um atendimento humanizado, visando a valorização dos indivíduos, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar (Brasil, 2004).

Desta forma, quando se trata de gestão na perspectiva humanizada no Sistema Único de Saúde (SUS) destaca-se o trabalho do Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DENASUS) que é um equipamento importante na saúde pública fortalecendo os princípios da PNH, uma vez que o mesmo é responsável por fiscalizar e avaliar a aplicação dos recursos e a qualidade dos serviços prestados no SUS (Ferreira, *et al.*, 2024)

Diante deste panorama os processos de auditoria devem ser vistos como potentes ferramentas de gestão, auxiliando os gestores públicos na correta aplicação dos recursos, na ampliação do acesso aos usuários e na melhoria da qualidade dos serviços prestados (Brasil, 2009).

¹ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário do Rio São Francisco (UNIRIOS) - .juliocesarmoura80@gmail.com

² Mestra em Enfermagem – UFAL. Docente do Centro Universitário do Rio São Francisco (UNIRIOS) - raema.cotrim@unirios.edu.br



OBJETIVO

Discutir o papel da auditoria no processo de gestão no SUS para o fortalecimento e aprimoramento da PNH.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica de abordagem qualitativa do tipo exploratória por meio de um levantamento de estudos sobre a temática. Foi realizada uma busca nas bases de dados online Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (Scielo), usando os descritores: Auditoria médica. Assistência humanizada à saúde. Humanização dos serviços. Os critérios de inclusão foram: texto disponível, no idioma português, publicados no período de 2011 a 2024. Após essa etapa os artigos selecionados foram analisados e interpretados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Morschel e Barros (2014), afirma que a PNH foi elaborada como uma estratégia para aprimorar as práticas de atenção à saúde e consolidar o SUS. Ao longo dos anos o SUS evoluiu buscando aperfeiçoar a rede de atenção à saúde e seus equipamentos para todos os atores sociais envolvidos, gestão em saúde, trabalhadores da saúde e usuários, no entanto ainda existe entraves que dificultam o aprimoramento do SUS e o processo de humanização do cuidado dentro do sistema.

Diante deste cenário a Atenção Primária à Saúde (APS) tem um papel importante no avanço significativo para a ampliação do acesso aos serviços de saúde quanto na melhoria da qualidade do atendimento oferecido, possibilitando a população experienciar a PNH na prática experiências da PNH unindo os diferentes interesses dos atores sociais (Brasil, 2011).

A política pública Humaniza SUS visa criar ambientes coletivos de interação. Esses espaços podem se manifestar de diversas formas, como: durante um atendimento no serviço de saúde, uma visita domiciliar, a realização de grupos ou oficinas de planejamento, reuniões do Conselho Local de Saúde ou rodas de conversa com temas específicos (Teixeira, 2005).

Por meio das diretrizes do acolhimento, da clínica ampliada, a co-gestão, a produção



de redes, a valorização do trabalho e do trabalhador da saúde a PNH torna-se um importante instrumento para enfrentar os problemas da saúde pública (Teixeira, 2005).

Dificuldades de acesso, baixa resolutividade dos serviços de saúde geram no usuários insatisfação com o sistema com o processo de humanização do cuidado fragilizado. Esse cenário contribui para o sofrimento e o adoecimento dos trabalhadores e usuários (Oliveira; Fontana, 2012).

Diante desse contexto, surge a ideia do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), sendo este um dos pilares do HumanizaSUS. De acordo com HumanizaSUS (2011), o GTH é um espaço coletivo de reflexão e diálogo sobre serviços de saúde, voltada à melhoria das práticas de cuidado, das relações entre trabalhadores e usuários, e da gestão dos serviços. A iniciativa valoriza a escuta, o compartilhamento de experiências e a construção conjunta de soluções. Com base no que diz HumanizaSUS (2011), utilizando instrumentos como a prática do acolhimento nas unidades de saúde, além disso, o acolhimento facilita o avanço na aliança, entre usuários, trabalhadores e gestores em defesa do SUS como uma política pública fundamental para a população brasileira. A gestão está presente de forma integral no processos relacionados a planejamento e qualificação do cuidado o que remete a importância da auditoria no SUS para o fortalecimento da APS e implantação da assistência humanizada e toda a rede de saúde (Brasil, 2011).

Diante deste panorama a auditoria dos serviços no SUS demonstra ser relevante para o controle dos processos de gestão e cuidado, possibilitando coleta e busca de informações, questionamentos e pesquisas, análises, resolução de problemas, sendo empregada como forma de controle da utilização dos recursos financeiros e a prestação de serviços à saúde, monitorando a qualidade da assistência em saúde no âmbito privado e público (Meira; Oliveira; Santos, 2020).

Assim, a auditoria desempenha um papel essencial no apoio a um sistema de gestão voltado para a qualidade, pois auxilia em diversos aspectos, como a verificação da adequação e eficácia, a integridade e a confiabilidade das informações e registros utilizados para alcançar metas, planos, procedimentos, regras, normas e regulamentos. Além disso, permite avaliar se as ações em saúde e seus resultados estão alinhados com o que foi planejado, ao mesmo tempo em que possibilita a compreensão dos principais mecanismos envolvidos nesse processo (Meira; Oliveira; Santos, 2020).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desta forma, temos a PNH “Humaniza SUS” como uma política pública de saúde transversal que contribui para o cumprimento da universalidade, equidade, integralidade, descentralização, participação da população e organização da rede de serviços. A humanização deve estar presente durante todos os processos, visando melhores resultados perante a assistência e maior satisfação dos pacientes e profissionais envolvidos.

Portanto a auditoria no SUS constitui uma ferramenta útil e necessária para o fortalecimento das políticas de saúde, destacando a PNH, pois seus princípios e diretrizes atravessam todas as demais políticas. O exercício da gestão/auditoria permite que ocorra o aprimoramento do SUS, construindo um sistema para todos os brasileiros.

PALAVRAS-CHAVE

Auditoria médica. Assistência humanizada a saúde. Humanização dos serviços

REFERÊNCIAS

BRASIL. HumanizaSUS. Cartilha da Política Nacional de Humanização. Biblioteca Virtual em Saúde, 2011. Disponível em:
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/caderno_textos_cartilhas_politica_humanizacao.pdf
Acesso em: 5 de maio de 2025.

FERREIRA NETO, J.L.; OLIVEIRA, M. E. C.; FERREIRA, M. E. C.; PENIDO, C. M. F. A formulação da Política Nacional de Humanização e seus antecedentes históricos. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 44, e286625, p. 1-14, 2024. DOI: [d https://doi.org/10.1590/1982-3703003286625](https://doi.org/10.1590/1982-3703003286625). Acesso em: 5 de maio de 2025.

MEIRA, S. R. C.; OLIVEIRA, A. de S. B.; SANTOS, C. O. A contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. **Brazilian Journal of Business**, Curitiba, v. 3, n. 1, p. 1021–1033, jan./mar. 2021. DOI: [10.34140/bjbv3n1-058](https://doi.org/10.34140/bjbv3n1-058).

MOITA, W. de A. **Histórico, desafios e mudanças da Auditoria no SUS enquanto instrumento de gestão**. 2023. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Instituto de Medicina Social Hesio Cordeiro, Rio de Janeiro, 2023.

MORSCHEL, A.; BARROS, M. E. B. de. Processos de trabalho na saúde pública: humanização e efetivação do Sistema Único de Saúde. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 23, n. 3, p. 928–941, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902014000300016>.



Acesso em: 5 de maio de 2025.

OLIVEIRA, C. M. de; FONTANA, R. T. Violência psicológica: um fator de risco e de desumanização ao trabalho da enfermagem. Ciência, **Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 11, n. 2, p. 299–306, 2012.

Disponível em: <https://doi.org/10.4025/cienccuidsaude.v11i2.11951>. Acesso em: maio. 2025