

## **Humanização da saúde e os desafios enfrentados pelo servidor municipal de saúde de Presidente Prudente.**

GUIMARÃES, R. B<sup>1</sup>  
OBICI, M. P<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Professor da Faculdade de Ciências e Tecnologia- Campus de Presidente Prudente  
raulguimaraes@uol.com.br

<sup>2</sup> Bacharelanda em geografia da Faculdade de Ciências e Tecnologia- Campus de Presidente Prudente.  
marciapanta29@yahoo.com.br

O presente trabalho tem como objetivo a análise da relação do servidor público municipal da área de saúde com o usuário do Sistema Único de Saúde - SUS, enfatizando os serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde do Jardim Guanabara e Conjunto Habitacional Brasil Novo, região norte da cidade de Presidente Prudente/ SP. O seu desenvolvimento é baseado em análises bibliográficas e, principalmente, nas entrevistas qualitativas em que o servidor é o agente direto do processo estudado. Foram entrevistados 24 servidores dessas unidades, todos funcionários concursados, questionando-os sobre os desafios que encontram para desenvolver seu trabalho e seu posicionamento em relação à participação da população no serviço de saúde. Pretende-se contribuir para os estudos da área de saúde, relacionados a um atendimento digno e de qualidade, entendendo e explicando questões como a falta de compromisso social do profissional da saúde, não deixando de considerar os problemas que o servidor público enfrenta em seu cotidiano na unidade e a visão de mundo desse profissional. Assim, necessitou-se do contato com o profissional em seu local de trabalho, podendo observar suas ações e reações diante dos desafios do seu dia a dia e por outro lado os anseios dos usuários de seus serviços. As entrevistas possibilitaram enxergar a opinião do profissional em relação à política de humanização da saúde conforme sua concepção. Observou-se na fala dos sujeitos que os desafios que enfrentam são muitos, cabendo destacar: questões do ambiente físico, falta de materiais, dificuldades de relacionamento entre os profissionais da unidade e a falta de reconhecimento do poder público local das necessidades do servidor e do usuário. As entrevistas realizadas revelam, ainda, outros aspectos interessantes da relação entre o servidor e usuário, tais como a preocupação do profissional em entender os motivos que levam o usuário a procurar seus serviços e agir de maneira nem sempre satisfatória. Essa preocupação foi detectada em alguns profissionais que estão há muito tempo na saúde. Por sua vez, a pesquisa também permitiu identificar uma certa apatia e desinteresse pelos problemas do usuário por parte dos profissionais que estão há menos tempo no serviço. Baseado nos resultados obtidos até o momento, a pesquisa irá envolver integrantes do Sindicato dos Servidores Municipais de Presidente Prudente visando a transformação da realidade estudada, na perspectiva da pesquisa-ação.

Palavras-chave: política de saúde; humanização; profissional da saúde.

## Abstract

The present work aims to analyse of the relation between the workers of the health sector and the inhabitants from the north area of the Presidente Prudente (SP), emphasizing the services given for the Basic Units of Health. Its development is based on bibliographical analyses e, mainly, in the qualitative interviews where the workers are the direct agent of the studied process. All workers of these units had been interviewed, questioning them on the challenges that find to develop its work and its positioning in relation to the participation of the population in the health service. He intends yourself to contribute for the studies of the health area, related to a worthy attendance and of quality, understanding and explaining questions as the lack of social commitment of the professional of the health, not leaving to consider the problems that the public server faces in its daily in the unit and vision of world of this professional. Thus, he needed himself the contact with the professional in its workstation, being able to ahead observe its action and reactions of the challenges of its day the day and on the other hand the yearnings of the users of its services. The interviews make possible to show the opinion of the workers in relation to the politics of humanization of the in agreement health its conception. It was observed in speaks of the citizens that the challenges that face are many, fitting to detach: questions of the physical environment, lack of materials, difficulties of relationship enter the professionals of the unit and the lack of recognition of the local public power of the necessities of the server and the user. The carried through interviews disclose, still, other interesting aspects of the relation between the worker and health service user, such as the concern of the professional in understanding the reasons that take the user to look its services and to act in always satisfactory way nor. This concern was detected in some professionals who are have much time in the health. In turn, the research also allowed identifying certain apathy and disinterest for the problems of the user on the part of the professionals who are has little time in the service. Based in the results gotten until the moment, the research will go to involve integrant of the Union of the Municipal Servers of President Prudente being aimed at the transformation of the studied reality, in the perspective of the research-action.

Key-word: humanization, policy of health, professional of health