

# Política Nacional de Humanização (PNH) e Acolhimento

Este guia detalha os princípios, o método e as diretrizes da **Política Nacional de Humanização (PNH)**, lançada pelo Ministério da Saúde, com foco especial na diretriz do **Acolhimento**. O objetivo é desmistificar o conceito de humanização e fornecer a base para a sua aplicação prática na atenção e na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS).

## Sumário

1. Contextualização e Fundamentos da PNH
  2. O Foco Duplo da PNH: Atenção e Gestão
  3. A Sustentabilidade e o Método da PNH: Política de Relações
  4. O Conceito de Humanização na PNH: Uma Desmistificação
  5. A Humanização como Análise e Responsabilidade
  6. Acolhimento como Diretriz: O Sentido na PNH
  7. As Três Dimensões do Acolhimento: Política, Ética e Estética
  8. Acolhimento vs. Acesso: Uma Diferenciação Crítica
- 

## 1. Contextualização e Fundamentos da PNH

A **Política Nacional de Humanização (PNH)**, também conhecida como "Humaniza SUS", completou dez anos de existência em 2013. Ela foi concebida a partir de um princípio básico e fundamental: o **SUS que dá certo**.

Essa filosofia se solidifica porque a PNH reconhece as **experiências muito heterogêneas** que já existiam pelo Brasil. Essa diversidade exige uma grande delicadeza no trabalho de humanização.

## 2. O Foco Duplo da PNH: Atenção e Gestão

Um ponto central e muito importante para a PNH é o fato de que ela aborda dois temas que, tradicionalmente, eram deixados em segundo plano ou dissociados: a **Atenção** e a **Gestão**.

A política, portanto, é a **Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS**. É fundamental entender este foco, pois muitas vezes a palavra "humanização" é associada a noções e conceitos diferentes, o que pode gerar estranhamento ou desentendimento sobre a principal função desta política.

### O Objeto da PNH

A política está focada nesses dois temas (gestão e atenção).

- **Intenção:** A PNH visa **alterar modos de atenção e processos de gestão**.

- **Desafio:** Mudar processos de trabalho e modos de gestão é um **desafio muito grande** no Brasil, devido aos diferentes embates, conflitos e lacunas existentes nos serviços e unidades.

Para cumprir esse propósito, a PNH possui **princípios, um método próprio, diretrizes e dispositivos**. Por exemplo, o tema Acolhimento é entendido como uma **diretriz**, e o **Acolhimento com Classificação de Risco** é um **dispositivo**.

### 3. A Sustentabilidade e o Método da PNH: Política de Relações

A PNH é uma tentativa de **subverter lógicas estagnadas**, subverter paradigmas, colocar pessoas em contato com novas ideias e implementar uma rede de conversação.

#### 3.1. Sustentabilidade: A PNH não tem Decreto

Diferentemente de muitas outras políticas públicas, a PNH não possui um **decreto ou resolução** que a institua formalmente. Essa característica é importante.

- **Sustentação:** A política não necessitou e não foi concebida com a ideia de que um decreto lhe daria sustentabilidade. Sua força se sustenta por meio de **diferentes encontros** e relações produtivas entre **usuários, trabalhadores e gestores** em seus territórios.

A PNH é, acima de tudo, uma **política de relações**.

#### 3.2. A Transversalidade como Princípio

A PNH trabalha com o princípio da **transversalidade**.

- **Definição:** A transversalidade na PNH significa **colocar as pessoas em contato e aumentar o grau de comunicação entre elas**.
- **Conexão de Atores:** A política busca conectar os três atores que, muitas vezes, estão distanciados e se fecham em si: os **trabalhadores**, os **gestores** e os **usuários**. A PNH busca amplificar ou aumentar o grau de comunicação entre esses atores.
- **Mecanismos:** Um dispositivo, como a **Ouvidoria**, é um exemplo de ferramenta desenvolvida pela PNH para exercer o papel de escuta e expressar as dificuldades do serviço.

### 4. O Conceito de Humanização na PNH: Uma Desmistificação

É crucial entender que a PNH **não trabalha com a perspectiva de um serviço que "tem ou não tem" humanização**.

#### 4.1. Humanizar as Relações, Não o Homem

A PNH não veio com o intuito de **humanizar o homem**, pois o homem já está humanizado. O ponto de interseção (o foco) da política é **humanizar as relações de atenção e gestão** e os **processos de trabalho**, que, obviamente, envolvem os seres humanos (sujeitos).

- **Relação que Afeta:** A PNH parte do princípio de que **toda relação que afeta já está sendo humanizada**.
- **Conflitos:** O interesse da política é colocar as pessoas em contato, **inclusive com seus conflitos** e pontos de endurecimento/dificuldade de diálogo, porque, na medida em que esses encontros ocorrem, as pessoas tendem a promover algo novo.

Um serviço que diz que **não tem humanização** está, de certa forma, se **desresponsabilizando do cuidado**, e este não é o entendimento da PNH.

## 5. A Humanização como Análise e Responsabilidade

A PNH não se propõe a ser uma avaliação quantitativa ou mesmo qualitativa tradicional, que atesta se um serviço é humanizado.

- **Atestado de Humanização:** Quem pode atestar a humanização são os **sujeitos que pertencem àquele espaço**.
- **Responsabilidade da Escuta:** Na medida em que o profissional escuta algo que lhe é falado, ele se torna **responsável** por aquilo que é dito, pois a informação deixa de ser um conhecimento apenas do usuário e passa a ser **compartilhada**. O profissional deve analisar qual é a dimensão de sua responsabilidade sobre o que escuta.

### 5.1. Repensar e Se Colocar em Análise

Um serviço humanizado é aquele que busca **se repensar e se coloca em análise**. O primeiro passo para dizer que um trabalho é humanizado é ele **se pôr em análise** para definir o que pretende.

### 5.2. A Humanização é Tangível

O trabalho de humanização é **palpável, real e tangível**. Às vezes, o tema da PNH é visto como uma abstração, mas a política tenta desmistificar essa ideia, mostrando que os modos de fazer são práticos e podem ser trabalhados na dimensão de um serviço humanizado.

A garantia de que o serviço será eficaz e humanizado não se dá por um decreto ou resolução, mas sim pelo **trabalho de relação** entre os diferentes sujeitos.

## 6. Acolhimento como Diretriz: O Sentido na PNH

O **Acolhimento** é um termo que se ampliou na saúde nos últimos anos e ganhou diferentes noções.

### 6.1. Acolhimento: Visão Tradicional vs. PNH

- **Visão Tradicional:** No senso comum, acolhimento é percebido como uma forma de **abraçar, tocar e estar perto** das pessoas, envolvendo o corpo e a proximidade física.
- **Visão PNH:** A PNH apresenta o acolhimento com o sentido de **"estar com"**.

## 6.2. Acolhimento não é Dizer Sim para Tudo

Para a PNH, acolhimento **não é, necessariamente, dizer sim para tudo**. Sentir-se acolhido ou bem não significa apenas receber.

O acolhimento tem uma dimensão de **contenção e cuidado**, mas também precisa de um **delineamento** e de um **limite** para que os fluxos e acessos do serviço possam tomar corpo, evitando que o sistema se torne caótico.

O acolhimento, como diretriz, tem a intencionalidade de tencionar as **rupturas dos modelos tradicionais**, que se limitam à triagem ou a um fluxo estritamente organizacional, preocupado apenas com sintomas e análises objetivas.

## 7. As Três Dimensões do Acolhimento: Política, Ética e Estética

O acolhimento na PNH possui três dimensões que não estão dissociadas e se relacionam com a gestão e o cuidado:

### 7.1. Dimensão Política

A dimensão política do acolhimento envolve o **compromisso com os coletivos ou indivíduos**. Tudo que envolve, de alguma forma, algo para além da necessidade imediata do usuário naquele território, está na dimensão política.

- **Trabalho em Rede:** Esta dimensão requer a **articulação interinstitucional** (entre instituições) e em **rede**, reconhecendo que um tipo de acesso a um serviço irá repercutir no outro.

### 7.2. Dimensão Ética

A dimensão ética está pautada no **cuidado**.

- **Definição:** Ética é a **diferença**; é **permitir escutar a diferença**.

### 7.3. Dimensão Estética

A dimensão estética é a **valorização inventiva do cuidado**.

- **Inovação:** O acolhimento (assim como outros dispositivos da PNH, como a cogestão e a valorização do trabalhador) permite que o profissional, diante de uma situação, **invente uma forma de fazer** que seja inovadora.
- **Trabalho Interprofissional:** Essa dimensão estimula o profissional a não se limitar ao seu **núcleo de saber**, mas sim a olhar para o campo que se relaciona com **diferentes profissionais** e, a partir disso, fazer um tipo de intervenção pautada no que é possível naquele espaço.

A forma de operar o acolhimento (seja no coletivo ou no individual) dependerá da **implicação** dos sujeitos envolvidos naquele espaço. Se o planejamento não estiver em sintonia com o que a comunidade deseja ou entende, podem ocorrer ruídos e desentendimentos, fazendo com que a proposta perca a força.

## 8. Acolhimento vs. Acesso: Uma Diferenciação Crítica

A PNH tenta dar uma diferenciação entre **Acolhimento** e **Acesso**, pois, às vezes, esses conceitos são colocados juntos e confundidos.

### 8.1. A Lacuna do Acesso

Existe uma **lacuna muito grande** no Brasil em relação ao tema do **acesso**. Acesso pode se referir a espaços, oportunidades e situações.

- **Exemplo na Saúde:** Acessar a unidade de saúde **não é o mesmo que ter acesso à assistência e ao cuidado**.
- **Acesso Qualificado:** O usuário pode chegar ao serviço e ser acolhido, mas não necessariamente ter uma **escuta qualificada** ou um **atendimento de qualidade suficiente** para a sua necessidade. Nesses casos, ele não teve **acesso à assistência qualificada**.

### 8.2. O Desafio da Continuidade

Outro desafio do acesso é a **continuidade de cuidados**. O usuário pode receber um atendimento e não conseguir mais retornar ao serviço ou não ter uma referência, nem saber como funciona o fluxo (o que a PNH tenta alterar).

Muitas pessoas, inclusive, preferem ir diretamente a **pontos de atenção hospitalar** em vez de procurar suas unidades de saúde de referência, por acreditarem que terão maior resolutividade. Se essa cultura permanece e o serviço não se mostra, o distanciamento aumenta.

## Resumo Prático

| Tópico | Conceito Central | Termos-Chave [6]. O usuário pode receber um atendimento e não conseguir mais retornar ao serviço ou não ter uma referência, nem saber como funciona o fluxo (o que a PNH tenta alterar).

Muitas pessoas, inclusive, preferem ir diretamente a **pontos de atenção hospitalar** em vez de procurar suas unidades de saúde de referência, por acreditarem que terão maior resolutividade. Se essa cultura permanece e o serviço não se mostra, o distanciamento aumenta.

## Resumo Prático

Tópico	Conceito Central	Termos-Chave
PNH - Fundamento	Alterar modos de atenção e processos de gestão.	<b>Atenção e Gestão</b> , SUS que dá certo.

<b>Sustentabilidade PNH</b>	Sustenta-se nas relações entre os atores e não por lei.	<b>Política de Relações</b> , Sem decreto/resolução, Encontros produtivos (usuários, gestores, trabalhadores).
<b>Princípio Básico</b>	Aumentar o grau de comunicação entre os atores.	<b>Transversalidade</b> .
<b>Conceito de Humanização</b>	O foco é humanizar as relações e os processos de trabalho.	<b>Humanizar as relações</b> , Não o homem, Serviço se <b>coloca em análise</b> .
<b>Acolhimento (Diretriz)</b>	Visão de "estar com" e de contenção/delineamento.	<b>Estar com</b> , Não é dizer "sim para tudo".
<b>Dimensões do Acolhimento</b>	O acolhimento é um ato complexo com três eixos.	<b>Política</b> (Compromisso, Rede), <b>Ética</b> (Diferença, Escuta), <b>Estética</b> (Invenção, Inovação).
<b>Acolhimento vs. Acesso</b>	Receber no serviço é diferente de ter assistência qualificada.	<b>Acesso à assistência qualificada</b> , Continuidade de cuidados.

---

## Fixação e Revisão – Questões para Estudo

**1. Interpretação de Conceitos (Foco da PNH)** Qual é o **foco duplo** da Política Nacional de Humanização (PNH)? Explique por que essa abordagem, que integra dois conceitos frequentemente separados, é considerada central para a função da política, conforme o consultor.

Resposta: \_\_\_\_\_

**2. Associação entre Termos (Método e Sustentabilidade)** A PNH é descrita como uma **política de relações** que se sustenta sem a necessidade de um decreto ou resolução. Explique como a PNH consegue essa sustentabilidade e como o princípio da **Transversalidade** é aplicado para garantir a comunicação e o funcionamento da política.

Resposta: \_\_\_\_\_

**3. Raciocínio Clínico (Acolhimento: Estética e Ética)** Um profissional da Atenção Primária precisa atender um usuário com uma queixa complexa que extrapola seu núcleo de saber (por exemplo, uma situação social urgente que exige apoio jurídico). Como o profissional pode aplicar as dimensões **Ética** e **Estética** do acolhimento para lidar com essa situação?

Resposta: \_\_\_\_\_

**4. Interpretação de Conceitos (Acolhimento vs. Acesso)** Conforme a PNH, ter **acolhimento** (o usuário chegar ao serviço) não garante o **acesso** (à assistência qualificada). Diferencie esses dois conceitos e cite o principal problema que o serviço pode gerar se focar apenas no acolhimento (chegada) e negligenciar o acesso (continuidade).

Resposta: \_\_\_\_\_

**5. Aplicação Prática (Desmistificação da Humanização)** A PNH não veio para "humanizar o homem". Qual é o verdadeiro objeto da humanização, segundo a política, e qual é o primeiro passo que um serviço deve dar para ser considerado um trabalho humanizado?

Resposta: \_\_\_\_\_

---

## Gabarito Comentado

**1. Interpretação de Conceitos (Foco da PNH)** Qual é o **foco duplo** da Política Nacional de Humanização (PNH)? Explique por que essa abordagem, que integra dois conceitos frequentemente separados, é considerada central para a função da política, conforme o consultor.

**Resposta:** O foco duplo da PNH é a **Atenção** (o cuidado prestado ao usuário) e a **Gestão** (o gerenciamento dos processos internos e do sistema). Essa abordagem é central porque, tradicionalmente, esses dois pontos eram negligenciados ou vistos separadamente, levando a um certo estranhamento sobre o propósito da política. Ao focar na humanização da *Atenção e da Gestão*, a PNH se estabelece com a função de **alterar os modos de atenção e os processos de gestão**, enfrentando os conflitos e lacunas existentes nos serviços.

**2. Associação entre Termos (Método e Sustentabilidade)** A PNH é descrita como uma **política de relações** que se sustenta sem a necessidade de um decreto ou resolução. Explique como a PNH consegue essa sustentabilidade e como o princípio da **Transversalidade** é aplicado para garantir a comunicação e o funcionamento da política.

**Resposta:** A PNH se sustenta por meio das **relações** e dos **encontros produtivos** que ocorrem no cotidiano, envolvendo **usuários, trabalhadores e gestores** em seus territórios. Não é um decreto que lhe dá sustentabilidade, mas sim o modo como as pessoas fazem a política acontecer através de **diretrizes produtivas**. O princípio da **Transversalidade** é

aplicado justamente para **aumentar o grau de comunicação** entre esses três atores (trabalhadores, gestores, usuários). Ao colocar as pessoas em contato e em diálogo, a transversalidade impede que os setores se fechem em si, amplificando a comunicação e a resolutividade do cuidado.

**3. Raciocínio Clínico (Acolhimento: Estética e Ética)** Um profissional da Atenção Primária precisa atender um usuário com uma queixa complexa que extrapola seu núcleo de saber (por exemplo, uma situação social urgente que exige apoio jurídico). Como o profissional pode aplicar as dimensões **Ética** e **Estética** do acolhimento para lidar com essa situação?

**Resposta: Dimensão Ética:** A dimensão ética envolve o **cuidado** e a **escuta da diferença**. O profissional deve escutar ativamente a queixa complexa do usuário, reconhecendo sua necessidade para além do sintoma físico e se responsabilizando por aquilo que foi escutado. **Dimensão Estética:** Esta é a **valorização inventiva do cuidado**. O profissional deve **innovar** e não se limitar ao seu saber técnico. Neste caso, ele deve articular a rede (dimensão política) e o campo que se relaciona com **diferentes profissionais** (como o Núcleo de Apoio à Saúde da Família - NASF, ou setores do SUAS), para inventar uma forma de cuidado que abranja a situação social, agindo no que for possível dentro daquele espaço.

**4. Interpretação de Conceitos (Acolhimento vs. Acesso)** Conforme a PNH, ter **acolhimento** (o usuário chegar ao serviço) não garante o **acesso** (à assistência qualificada). Diferencie esses dois conceitos e cite o principal problema que o serviço pode gerar se focar apenas no acolhimento (chegada) e negligenciar o acesso (continuidade).

**Resposta: Acolhimento** refere-se ao modo como o usuário é recebido e à sua chegada ao serviço. **Acesso** refere-se à **assistência e ao cuidado qualificado** de forma contínua. O usuário pode ser bem acolhido na porta de entrada, mas se não receber uma escuta qualificada ou se não houver um fluxo que garanta a **continuidade de cuidados** (acesso longitudinal), ele não teve acesso qualificado. O principal problema gerado pela negligência do acesso é a descontinuidade do cuidado, fazendo com que o usuário não consiga retornar ao serviço ou perca a referência, o que aumenta o distanciamento do usuário em relação à unidade de saúde.

**5. Aplicação Prática (Desmistificação da Humanização)** A PNH não veio para "humanizar o homem". Qual é o verdadeiro objeto da humanização, segundo a política, e qual é o primeiro passo que um serviço deve dar para ser considerado um trabalho humanizado?

**Resposta:** O verdadeiro objeto da humanização não é o homem, que já está humanizado. O foco é **humanizar as relações de atenção e gestão** e os **processos de trabalho**. O primeiro passo para dizer que um trabalho é humanizado é que o serviço **se coloque em análise** e **se repense** para dizer o que ele pretende, pois o trabalho humanizado é tido como **palpável, real e tangível**.



