

A CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA PARA A HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO EM MATERNIDADES-ESCOLA: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DO SERVIÇO SOCIAL

Serug Almeida Alves de Lima¹

RESUMO: A humanização da assistência constitui um dos princípios orientadores do Sistema Único de Saúde, exigindo que os serviços de saúde desenvolvam práticas voltadas à qualidade do atendimento, ao acolhimento e à garantia dos direitos dos usuários. Nesse contexto, a gestão administrativa desempenha papel fundamental na organização dos processos institucionais, especialmente em maternidades-escola, que conciliam atividades assistenciais, de ensino e de pesquisa. O presente estudo teve como objetivo analisar a contribuição da gestão administrativa para a humanização do atendimento em maternidades-escola sob a perspectiva do Serviço Social. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza básica, com objetivos exploratórios e descritivos, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica e documental. O levantamento das informações foi realizado em livros, artigos científicos, documentos oficiais e legislações relacionadas à humanização da assistência, à gestão hospitalar, ao Sistema Único de Saúde, às maternidades-escola e ao Serviço Social, sendo os dados analisados por meio da análise de conteúdo temática. Os resultados evidenciaram que a humanização da assistência não depende exclusivamente das equipes assistenciais, mas também da organização dos processos administrativos, da integração entre os setores institucionais e da eficiência da gestão. Observou-se que os fundamentos ético-políticos do Serviço Social oferecem importantes contribuições para o fortalecimento de práticas administrativas pautadas na defesa dos direitos, na equidade e na qualidade da atenção. Conclui-se que a gestão administrativa constitui dimensão estratégica da produção do cuidado, contribuindo para a efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde e para a construção de ambientes institucionais mais humanizados, eficientes e comprometidos com a excelência da assistência prestada.

1

Palavras-chave: Humanização da assistência. Gestão administrativa. Maternidades-escola. Serviço Social. Sistema Único de Saúde.

ABSTRACT: Humanization of healthcare is one of the guiding principles of the Brazilian Unified Health System, requiring health services to develop practices focused on quality care, welcoming environments, and the protection of users' rights. In this context, administrative management plays a fundamental role in organizing institutional processes, especially in teaching hospitals, which combine healthcare, education, and research activities. This study aimed to analyze the contribution of administrative management to the humanization of care in teaching maternity hospitals from the perspective of Social Work. This is a qualitative, basic research study with exploratory and descriptive objectives, developed through bibliographic and documentary research. Data collection was conducted through books, scientific articles, official documents, and legislation related to healthcare humanization, hospital management, the Brazilian Unified Health System, teaching maternity hospitals, and Social Work. The collected material was analyzed through thematic content analysis. The results showed that humanized care does not depend exclusively on healthcare teams, but also on the organization of administrative processes, integration among institutional sectors, and management efficiency. It was

¹ Bacharelado em Serviço Social, Universidade Estadual do Ceará. Maternidade Escola Assis Chateaubriand, Universidade Federal do Ceará – UFC.

observed that the ethical and political foundations of Social Work provide important contributions to strengthening administrative practices based on the defense of rights, equity, and quality healthcare. It is concluded that administrative management represents a strategic dimension of healthcare production, contributing to the implementation of the principles of the Brazilian Unified Health System and to the construction of more humanized, efficient institutional environments committed to excellence in healthcare delivery.

Keywords: Humanization of healthcare. Administrative management. Teaching maternity hospitals. Social Work. Brazilian Unified Health System.

I INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 reconhece a saúde como direito de todos e dever do Estado, estabelecendo os princípios que fundamentam a organização do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 1988). Nesse contexto, a Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, consolidou a humanização como eixo transversal das práticas de atenção e de gestão em saúde, reforçando a indissociabilidade entre cuidado e gestão dos serviços (BRASIL, 2004). Para Benevides e Passos (2005), a humanização ultrapassa a ideia de cordialidade no atendimento, constituindo uma política pública voltada à transformação das relações de trabalho, dos processos de gestão e da produção do cuidado em saúde. De modo semelhante, Campos (2000) defende que a democratização da gestão dos serviços de saúde fortalece a corresponsabilização entre trabalhadores, gestores e usuários, contribuindo para uma assistência mais resolutiva e comprometida com as necessidades da população.

As maternidades-escola desempenham papel estratégico no Sistema Único de Saúde por integrarem assistência, ensino e produção do conhecimento, exigindo processos administrativos capazes de garantir qualidade, eficiência e cuidado humanizado (BRASIL, 2002). Segundo Merhy (2002), a produção do cuidado em saúde depende da articulação entre tecnologias duras, leve-duras e leves, sendo estas últimas fundamentais para a construção de vínculos entre profissionais e usuários. Nessa perspectiva, Cecílio (2011) argumenta que a organização dos processos de trabalho e dos fluxos administrativos influencia diretamente o acesso, a continuidade e a integralidade da assistência prestada aos usuários. Assim, a atuação dos setores administrativos deixa de representar apenas uma atividade burocrática, passando a integrar o conjunto de ações que sustentam a efetivação da atenção humanizada nas instituições de saúde (MERHY, 2002).

Sob a perspectiva do Serviço Social, a humanização está intimamente relacionada à defesa dos direitos sociais, à ampliação da cidadania e ao fortalecimento dos princípios ético-

políticos que orientam as políticas públicas de saúde (Iamamoto, 2009). Alves, Mioto e Gerber (2015) destacam que a Política Nacional de Humanização apresenta importantes interfaces com o Serviço Social, especialmente no fortalecimento da participação dos usuários, da integralidade da atenção e da democratização das relações institucionais. Nesse sentido, compreender como a gestão administrativa contribui para a humanização do atendimento em maternidades-escola amplia o debate sobre a participação de diferentes categorias profissionais na consolidação dos princípios do SUS e na garantia de uma assistência qualificada, ética e centrada nas necessidades dos usuários (Brasil, 2004; Alves; Mioto; Gerber, 2015).

Apesar dos avanços promovidos pelas políticas públicas voltadas à humanização da assistência em saúde, ainda existem desafios relacionados à integração entre os processos administrativos e a qualidade do atendimento prestado aos usuários nas maternidades-escola. Embora o setor administrativo exerça funções essenciais para a organização dos serviços, sua contribuição para a humanização do atendimento ainda é pouco discutida no meio acadêmico. Nesse contexto, surge a seguinte questão norteadora da pesquisa: de que maneira a gestão administrativa contribui para a humanização do atendimento em maternidades-escola sob a perspectiva do Serviço Social?

A escolha do tema fundamenta-se na necessidade de compreender a importância da gestão administrativa como elemento estratégico para a promoção de um atendimento humanizado nas maternidades-escola. Embora as discussões sobre humanização estejam frequentemente voltadas às práticas assistenciais, a organização dos processos administrativos também influencia o acolhimento, a eficiência dos serviços, a comunicação institucional e o acesso dos usuários aos seus direitos. Assim, esta pesquisa pretende ampliar as reflexões sobre a atuação dos setores administrativos como parte integrante da qualidade da assistência em saúde, contribuindo para o fortalecimento das práticas de gestão, para a valorização da interdisciplinaridade e para a produção de conhecimento em uma temática ainda pouco explorada.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a contribuição da gestão administrativa para a humanização do atendimento em maternidades-escola sob a perspectiva do Serviço Social. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) identificar os principais processos administrativos que influenciam a humanização do atendimento em maternidades-escola; b) discutir a relação entre gestão administrativa, humanização da

assistência e os princípios que orientam a atuação do Serviço Social; e c) analisar de que forma a organização administrativa pode favorecer a melhoria da qualidade do atendimento e da experiência das usuárias e de seus familiares.

O presente artigo está organizado em cinco seções. Após esta introdução, apresenta-se o referencial teórico, no qual são discutidos os principais conceitos relacionados à humanização da assistência em saúde, à gestão administrativa em maternidades-escola e às contribuições do Serviço Social para a efetivação dos direitos dos usuários. Na sequência, são descritos os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa. Em seguida, apresentam-se os resultados e as discussões, buscando relacionar os achados do estudo com os objetivos propostos e com a literatura especializada. Por fim, são apresentadas as considerações finais, destacando as principais contribuições da pesquisa, suas limitações e sugestões para futuros estudos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A humanização da assistência em saúde consolidou-se como um importante paradigma para a reorganização das práticas assistenciais e gerenciais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), ao propor uma atenção centrada nas necessidades dos usuários e na valorização dos sujeitos envolvidos no processo de cuidado (Brasil, 2004). A Constituição Federal de 1988 estabeleceu a saúde como direito de todos e dever do Estado, conferindo ao SUS a responsabilidade de assegurar uma assistência universal, integral e equânime à população (Brasil, 1988). Posteriormente, a Lei nº 8.080/1990 regulamentou a organização e o funcionamento do sistema de saúde, reforçando princípios que sustentam a qualidade da atenção e da gestão dos serviços públicos de saúde (Brasil, 1990). Nesse cenário, a humanização passou a ser compreendida não apenas como um conjunto de práticas assistenciais, mas como um modelo de gestão comprometido com a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores na construção do cuidado (Brasil, 2004).

A Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, foi concebida com o propósito de promover mudanças nas formas de produzir saúde, estimulando a corresponsabilidade entre gestores, trabalhadores e usuários (Brasil, 2004). Para Benevides e Passos (2005), a humanização deve ser entendida como uma política transversal, capaz de modificar os modos de gestão e de organização do trabalho em saúde, superando

práticas fragmentadas e verticalizadas. Os autores defendem que a humanização somente se concretiza quando as relações institucionais favorecem a autonomia dos sujeitos, a participação coletiva e o compartilhamento das decisões nos serviços de saúde (Benevides; Passos, 2005). Dessa forma, a PNH propõe uma transformação cultural das instituições de saúde, compreendendo que a qualidade da assistência depende, simultaneamente, da qualificação dos processos de cuidado e da gestão dos serviços (Brasil, 2004).

A literatura sobre gestão em saúde destaca que a organização dos processos de trabalho constitui elemento indispensável para a efetivação da humanização nos serviços públicos de saúde (Campos, 2000). Segundo Campos (2000), os modelos de cogestão favorecem ambientes institucionais mais democráticos, fortalecendo o compromisso coletivo com a qualidade da assistência e com a resolução das necessidades dos usuários. Na mesma perspectiva, Merhy (2002) argumenta que o cuidado em saúde é produzido por meio da articulação entre diferentes tecnologias de trabalho, sendo as tecnologias relacionais essenciais para a construção do vínculo, do acolhimento e da responsabilização. Complementando essa compreensão, Cecílio (2011) afirma que a gestão dos processos organizacionais influencia diretamente a integralidade da assistência, uma vez que o acesso, a continuidade do cuidado e a satisfação dos usuários dependem da adequada articulação entre os diversos setores que compõem as instituições de saúde.

5

Já se tratando de gestão administrativa em instituições hospitalares, as organizações hospitalares caracterizam-se pela elevada complexidade estrutural, uma vez que integram atividades assistenciais, administrativas, educacionais e de pesquisa em um mesmo ambiente institucional (Malik; Teles, 2001). Nesse contexto, a gestão administrativa desempenha papel estratégico na organização dos processos de trabalho, na utilização eficiente dos recursos e na garantia da qualidade dos serviços prestados à população (Gonçalves, 2006; Malik, 2006). Para Malik e Teles (2001), a eficiência administrativa constitui um dos fatores determinantes para o desempenho das instituições de saúde, pois influencia diretamente a capacidade de resposta às demandas assistenciais. Dessa forma, a gestão hospitalar deixa de representar apenas uma atividade burocrática para assumir função essencial na coordenação das ações que sustentam o funcionamento das organizações de saúde (Gonçalves, 2006; Malik, 2006).

A administração dos serviços de saúde exige planejamento, coordenação, monitoramento e avaliação permanentes, considerando a necessidade de integrar diferentes

setores em torno de objetivos institucionais comuns (Chiavenato, 2021). Segundo Chiavenato (2021), o processo administrativo fundamenta-se nas funções de planejamento, organização, direção e controle, as quais possibilitam maior eficiência na execução das atividades organizacionais. No âmbito hospitalar, essas funções tornam-se ainda mais relevantes em razão da necessidade de compatibilizar recursos humanos, financeiros, tecnológicos e informacionais para assegurar a continuidade da assistência (Malik; Schiesari, 1998). Assim, a qualidade da gestão administrativa repercute diretamente sobre a organização dos fluxos internos, o tempo de resposta dos serviços e a experiência dos usuários nas instituições de saúde (Gonçalves, 2006; Malik, 2006).

No Sistema Único de Saúde, a gestão administrativa deve estar alinhada aos princípios da universalidade, integralidade e equidade, contribuindo para a efetivação das políticas públicas e para a garantia do direito à saúde (Brasil, 1990). Nessa perspectiva, Campos (2003) afirma que os processos gerenciais devem favorecer práticas participativas, fortalecendo a corresponsabilização entre gestores, trabalhadores e usuários. Merhy (2002) sustenta que a produção do cuidado não depende exclusivamente da atuação clínica, mas também da forma como o trabalho é organizado e articulado entre os diversos setores institucionais. Desse modo, a gestão administrativa constitui elemento indispensável para a construção de ambientes organizacionais capazes de favorecer tanto a eficiência dos serviços quanto a humanização das relações estabelecidas no cotidiano das instituições de saúde (Campos, 2003; Merhy, 2002).

Sabemos ainda que as maternidades-escola constituem instituições de saúde que desempenham funções assistenciais, acadêmicas e científicas de forma simultânea, configurando-se como espaços estratégicos para a formação de profissionais e para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (Brasil, 2018). Além da prestação de assistência obstétrica e neonatal, essas instituições assumem a responsabilidade pela formação de estudantes de graduação, residentes e profissionais em processo de educação permanente, exigindo elevado nível de organização administrativa e integração entre os diversos setores institucionais (Brasil, 2004). Nesse contexto, a gestão administrativa torna-se elemento indispensável para garantir o adequado funcionamento dos processos organizacionais, assegurando condições para o desenvolvimento das atividades assistenciais, de ensino e de pesquisa (Malik; Teles, 2001). Assim, a eficiência administrativa representa um dos fatores que

sustentam a qualidade da assistência e a formação de profissionais comprometidos com os princípios do SUS (Campos, 2003).

A organização do trabalho em maternidades-escola exige a articulação permanente entre diferentes categorias profissionais e setores administrativos, favorecendo a construção de práticas interdisciplinares voltadas à integralidade da atenção (Cecílio, 2011). Segundo Merhy (2002), o cuidado em saúde resulta da interação entre múltiplos atores institucionais, não se restringindo às atividades desenvolvidas exclusivamente pelas equipes assistenciais. Nessa perspectiva, os setores administrativos participam da produção do cuidado ao organizar fluxos de atendimento, coordenar informações, apoiar a gestão de recursos e favorecer a continuidade dos processos assistenciais (Merhy, 2002). Dessa maneira, a qualidade da assistência prestada às gestantes, puérperas, recém-nascidos e familiares depende também da eficiência dos processos gerenciais que estruturam o funcionamento cotidiano das instituições (Cecílio, 2011).

Por apresentarem elevada complexidade organizacional, as maternidades-escola demandam modelos de gestão capazes de conciliar eficiência administrativa, qualidade assistencial e compromisso com a humanização do cuidado (Brasil, 2004). A Política Nacional de Humanização reconhece que a gestão e a atenção constituem dimensões inseparáveis da produção da saúde, reforçando a necessidade de práticas organizacionais participativas e centradas nas necessidades dos usuários (Brasil, 2004). Benevides e Passos (2005) afirmam que a humanização pressupõe transformações nas relações institucionais e nos modos de organizar o trabalho, tornando a gestão corresponsável pela qualidade da assistência. Nesse sentido, compreender a realidade das maternidades-escola implica reconhecer que a atuação dos setores administrativos ultrapassa funções meramente burocráticas, contribuindo diretamente para a construção de ambientes mais acolhedores, resolutivos e comprometidos com a efetivação dos direitos das usuárias e de seus familiares (Benevides; Passos, 2005).

Tratando da contribuição do Serviço Social para a humanização e a gestão administrativa nas maternidades-escola, é de conhecimento público que o Serviço Social brasileiro possui como fundamento ético-político a defesa dos direitos sociais, da cidadania e da ampliação do acesso às políticas públicas, assumindo papel relevante na consolidação do Sistema Único de Saúde e na promoção da atenção integral aos usuários (Iamamoto, 2009). A atuação profissional do assistente social está comprometida com a garantia dos direitos, com o fortalecimento da participação social e com a construção de práticas institucionais orientadas

pelos princípios da justiça social e da equidade (Yazbek, 2009). Nesse contexto, os fundamentos do Serviço Social ultrapassam os limites da intervenção profissional direta, oferecendo importantes contribuições para a compreensão das relações institucionais, da organização dos serviços e da efetivação das políticas públicas (Iamamoto, 2009). Assim, os princípios éticos da profissão constituem importantes referenciais para a construção de processos administrativos comprometidos com a humanização e com a qualidade da assistência prestada aos usuários (CFESS, 2012).

No âmbito das instituições de saúde, a humanização pressupõe o reconhecimento dos usuários como sujeitos de direitos, exigindo que os processos organizacionais sejam estruturados para assegurar acolhimento, acesso oportuno, respeito às diferenças e participação nas decisões relacionadas ao cuidado (Brasil, 2004). Segundo Miotto e Nogueira (2013), o Serviço Social contribui para a qualificação da atenção em saúde ao fortalecer práticas interdisciplinares, ampliar o acesso às políticas sociais e favorecer a articulação entre os diferentes serviços que compõem a rede de atenção. Nessa perspectiva, a gestão administrativa também participa da efetivação desses princípios ao organizar fluxos, disponibilizar informações, reduzir barreiras de acesso e apoiar o funcionamento integrado das equipes multiprofissionais (Cecílio, 2011). Dessa forma, a humanização deixa de ser responsabilidade exclusiva das equipes assistenciais para constituir compromisso compartilhado por todos os setores que integram a instituição hospitalar (Benevides; Passos, 2005).

Nas maternidades-escola, onde assistência, ensino, pesquisa e gestão coexistem de maneira indissociável, a incorporação dos princípios do Serviço Social aos processos administrativos fortalece a construção de ambientes institucionais mais democráticos, acolhedores e comprometidos com a defesa dos direitos das mulheres, dos recém-nascidos e de seus familiares (Brasil, 2011). A organização administrativa orientada pela humanização favorece a integração entre os diversos setores institucionais, contribuindo para maior eficiência dos serviços e para a melhoria da experiência dos usuários durante todo o percurso assistencial (Merhy, 2002). Além disso, a aproximação entre gestão administrativa e fundamentos do Serviço Social amplia a compreensão de que a qualidade da assistência depende não apenas da competência técnica das equipes de saúde, mas também da forma como a instituição organiza seus processos, estabelece suas relações de trabalho e concretiza os princípios do SUS no cotidiano organizacional (Campos, 2003). Desse modo, a perspectiva do Serviço Social oferece

importantes subsídios para compreender a gestão administrativa como uma dimensão estratégica da humanização nas maternidades-escola, reafirmando seu papel na promoção de uma assistência integral, ética e centrada nas necessidades dos usuários (Iamamoto, 2009).

3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza básica e com objetivos exploratórios e descritivos. A opção pela abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreender as relações existentes entre a gestão administrativa, a humanização da assistência e as contribuições do Serviço Social no contexto das maternidades-escola, privilegiando a interpretação dos fenômenos em seu contexto social e institucional.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir da análise de livros, artigos científicos, dissertações, teses e documentos oficiais relacionados à humanização da assistência em saúde, à gestão administrativa hospitalar, ao Sistema Único de Saúde, às maternidades-escola e ao Serviço Social. A pesquisa documental contemplou a legislação brasileira, normas e publicações institucionais, especialmente a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a Lei nº 8.080/1990, documentos do Ministério da Saúde referentes à Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS) e à Rede Cegonha, bem como normativas relacionadas à organização da assistência materno-infantil.

O levantamento bibliográfico foi realizado em bases de dados de reconhecida relevância científica, incluindo Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico. Foram priorizadas obras clássicas da área da Saúde Coletiva, Administração Hospitalar e Serviço Social, além de estudos publicados em periódicos científicos nacionais, buscando contemplar tanto referenciais teóricos consolidados quanto produções mais recentes sobre a temática investigada.

Para a seleção das publicações foram adotados como critérios de inclusão estudos disponíveis na íntegra, publicados em língua portuguesa, que abordassem aspectos relacionados à humanização da assistência, gestão administrativa em serviços de saúde, maternidades-escola, organização do trabalho em saúde e Serviço Social. Foram excluídas publicações duplicadas,

trabalhos que não apresentavam relação direta com os objetivos da pesquisa e estudos cujo conteúdo não contribuía para a compreensão do objeto investigado.

A análise do material foi realizada por meio da análise de conteúdo de natureza temática, permitindo identificar categorias analíticas relacionadas aos fundamentos da humanização da assistência, aos processos de gestão administrativa e às contribuições do Serviço Social para a organização dos serviços de saúde. Posteriormente, essas categorias foram discutidas de forma integrada, buscando estabelecer relações entre os referenciais teóricos selecionados e os objetivos propostos pelo estudo.

Por se tratar de uma pesquisa desenvolvida exclusivamente com fontes bibliográficas e documentos de domínio público, sem envolvimento direto de seres humanos, não houve necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, em conformidade com a Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre as normas aplicáveis às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura evidenciou que a humanização da assistência em saúde constitui um processo que ultrapassa a relação estabelecida entre profissionais assistenciais e usuários, envolvendo também os aspectos organizacionais e gerenciais das instituições de saúde. Os estudos analisados convergem ao reconhecer que a gestão exerce papel determinante na organização dos serviços, influenciando diretamente o acolhimento, a continuidade do cuidado e a qualidade da assistência prestada. Nesse sentido, a Política Nacional de Humanização reforça que atenção e gestão são dimensões indissociáveis para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde, demonstrando que a humanização depende tanto das práticas clínicas quanto da forma como o trabalho institucional é organizado (Brasil, 2004; Benevides; Passos, 2005; Campos, 2003).

Os referenciais consultados também permitiram compreender que os processos administrativos exercem influência significativa sobre a experiência dos usuários durante o atendimento. Atividades relacionadas à organização documental, gestão de informações, planejamento de fluxos, comunicação entre setores e apoio à tomada de decisões constituem elementos essenciais para garantir maior eficiência dos serviços e reduzir barreiras de acesso. Embora essas atividades não configurem assistência direta, elas produzem impactos concretos

na integralidade do cuidado, corroborando a compreensão de que a gestão administrativa também participa da produção da saúde (Merhy, 2002; Cecílio, 2011).

No contexto das maternidades-escola, essa relação torna-se ainda mais evidente em razão da integração entre assistência, ensino e pesquisa. A complexidade dessas instituições exige processos administrativos capazes de assegurar o funcionamento articulado dos diversos setores, contribuindo para a qualificação da assistência obstétrica e neonatal e para a formação de futuros profissionais da saúde. Dessa forma, a eficiência administrativa não se limita ao gerenciamento de recursos, mas representa um suporte indispensável para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e assistenciais, favorecendo a concretização dos princípios da humanização e da integralidade do cuidado (Brasil, 2011; Campos, 2003).

Sob a perspectiva do Serviço Social, os resultados reforçam que a defesa dos direitos sociais, da cidadania e da dignidade humana não se restringe à atuação privativa do assistente social, podendo orientar também os processos de gestão institucional. Os fundamentos ético-políticos da profissão evidenciam que a garantia do acesso aos serviços, o respeito às necessidades dos usuários e a valorização das relações humanas constituem princípios que podem ser incorporados às práticas administrativas, fortalecendo uma gestão comprometida com a qualidade da assistência e com a efetivação dos direitos previstos no Sistema Único de Saúde (Iamamoto, 2009; Yazbek, 2009).

11

Outro aspecto observado refere-se à necessidade de fortalecer a integração entre os setores administrativos e as equipes multiprofissionais. A literatura demonstra que a fragmentação dos processos organizacionais compromete a continuidade do cuidado e dificulta a implementação das diretrizes da Política Nacional de Humanização. Em contrapartida, instituições que promovem comunicação intersetorial, planejamento participativo e organização eficiente dos fluxos internos apresentam melhores condições para oferecer uma assistência acolhedora, resolutiva e centrada nas necessidades dos usuários, evidenciando que a humanização deve ser compreendida como responsabilidade compartilhada por todos os profissionais da instituição (Benevides; Passos, 2005; Merhy, 2002).

Diante dos achados analisados, verifica-se que a gestão administrativa desempenha papel estratégico na promoção da humanização do atendimento em maternidades-escola, contribuindo para a organização dos processos institucionais, para a qualificação da assistência e para a garantia dos direitos dos usuários. Assim, responde-se à questão norteadora deste estudo

ao reconhecer que a atuação administrativa, quando orientada pelos princípios da humanização e pelos fundamentos do Serviço Social, deixa de representar apenas uma atividade de apoio para constituir uma dimensão essencial da produção do cuidado, fortalecendo a efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde e a melhoria da qualidade da atenção prestada às mulheres, aos recém-nascidos e às suas famílias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a contribuição da gestão administrativa para a humanização do atendimento em maternidades-escola sob a perspectiva do Serviço Social. A partir da análise da literatura, foi possível compreender que a humanização da assistência não se limita às práticas desenvolvidas pelas equipes assistenciais, mas envolve também a organização dos processos administrativos, a integração entre os diferentes setores institucionais e a construção de relações pautadas no acolhimento, na eficiência e no respeito aos direitos dos usuários.

Os resultados evidenciaram que a gestão administrativa desempenha papel estratégico na organização dos serviços de saúde, influenciando diretamente aspectos como o acesso, a continuidade do cuidado, a comunicação entre as equipes e a qualidade da assistência prestada. Nas maternidades-escola, essa contribuição torna-se ainda mais significativa em razão da integração entre assistência, ensino e pesquisa, exigindo processos organizacionais capazes de atender, simultaneamente, às demandas acadêmicas e assistenciais.

Sob a perspectiva do Serviço Social, verificou-se que princípios como a defesa da cidadania, da dignidade humana, da equidade e da garantia dos direitos sociais podem contribuir para o fortalecimento de práticas administrativas comprometidas com a humanização. Embora o exercício das atribuições privativas da profissão pertença ao assistente social, seus fundamentos ético-políticos oferecem importantes subsídios para orientar modelos de gestão mais participativos, acolhedores e centrados nas necessidades dos usuários.

Dessa forma, conclui-se que a gestão administrativa deve ser compreendida como uma dimensão essencial da produção do cuidado, deixando de ser percebida apenas como suporte burocrático para assumir papel ativo na efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde e na promoção da qualidade da assistência. A valorização da atuação integrada entre os setores administrativos e as equipes multiprofissionais fortalece a humanização do atendimento e

contribui para a construção de instituições mais eficientes, organizadas e comprometidas com a excelência dos serviços prestados.

Como limitações, destaca-se que a pesquisa foi desenvolvida exclusivamente por meio de revisão bibliográfica e análise documental, não contemplando investigação empírica em maternidades-escola. Nesse sentido, recomenda-se que estudos futuros realizem pesquisas de campo, com a participação de gestores, profissionais administrativos, equipes multiprofissionais e usuários, a fim de ampliar a compreensão sobre os desafios e as potencialidades da gestão administrativa na promoção da humanização da assistência. Espera-se, por fim, que este estudo contribua para o fortalecimento das discussões sobre a importância da gestão administrativa no contexto hospitalar e incentive a adoção de práticas institucionais que promovam um atendimento cada vez mais humanizado, eficiente e comprometido com a garantia dos direitos da população.

REFERÊNCIAS

BENEVIDES, Regina; PASSOS, Eduardo. **Humanização na saúde: um novo modismo?** *Interface: Comunicação, Saúde, Educação*, Botucatu, v. 9, n. 17, p. 389-406, jul./dez. 2005.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.** Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 20 set. 1990.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS.** 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS.** 4. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.459, de 24 de junho de 2011.** Institui, no âmbito do Sistema Único de Saúde, a Rede Cegonha. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 27 jun. 2011.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. **Um método para análise e cogestão de coletivos: a constituição do sujeito, a produção de valor de uso e a democracia em instituições – o método da roda.** São Paulo: Hucitec, 2000.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. **Saúde Paideia.** São Paulo: Hucitec, 2003.

CECÍLIO, Luiz Carlos de Oliveira. As necessidades de saúde como conceito estruturante na luta pela integralidade e equidade na atenção em saúde. In: PINHEIRO, Roseni; MATTOS,

Ruben Araújo de (org.). **Os sentidos da integralidade na atenção e no cuidado à saúde**. 8. ed. Rio de Janeiro: IMS/UERJ; CEPESC; ABRASCO, 2011.

CFESS. **Código de Ética do Assistente Social**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

GONÇALVES, Ernesto Lima (org.). **Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno**. São Paulo: Saraiva, 2006.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

MALIK, Ana Maria. A gestão da qualidade nos hospitais brasileiros. In: GONÇALVES, Ernesto Lima (org.). **Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 112-125.

MALIK, Ana Maria; TELES, João Pedro. Hospitais e programas de qualidade no Estado de São Paulo. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 51-59, jul./set. 2001.

MERHY, Emerson Elias. **Saúde: a cartografia do trabalho vivo**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2002.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Serviço Social e saúde: desafios intelectuais e operativos. *Ser Social*, Brasília, v. 15, n. 32, p. 61-84, 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social. In: CFESS; ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS; ABEPSS, 2009.