



## SAÚDE PÚBLICA HUMANIZADA E DIGNIDADE HUMANA PARA PESSOA COM TRANSTORNO MENTAL

Edina Gonçalves Parise<sup>1</sup>  
Diógenes Alexandre da Costa<sup>2</sup>  
Anna Carolina Daltro Pereira Bortoluzzi<sup>2</sup>

### RESUMO

O objetivo do texto é refletir sobre as relações da saúde ao público com as pessoas com transtornos mentais, de forma dignificada. O trabalho vem problematizar o conceito de saúde pública, conceito de saúde mental e o conceito de dignidade humana, tendo como pano de fundo as políticas públicas de saúde. Foi utilizado para alcançar o objetivo a metodologia de revisão bibliográfica descritiva. Com os dados obtidos por meio de pesquisas em livros e em bases eletrônicas publicadas em língua portuguesa. Dessa maneira, apresenta-se uma pesquisa com finalidade de conscientização dos problemas relacionados ao atendimento as pessoas com transtornos mentais e que possa ser utilizada por futuros profissionais da saúde.

**Palavras-chaves:** Saúde Pública; Saúde Mental; Dignidade Humana.

### ABSTRACT

The purpose of the text is to reflect on the relationship between health to the public and people with mental disorders, in a dignified way. The work problematizes the concept of public health, the concept of mental health and the concept of human dignity, against the background of public health policies. A descriptive bibliographic review methodology was used to achieve the objective, with data obtained through research in books and electronic databases published in Portuguese. In this way, a research is presented with the purpose of raising awareness of the problems related to the care of people with mental disorders and that can be used by future health professionals.

**Keywords:** Public Health; Mental Health; Human Dignity.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Pós- graduação em Gestão de Saúde Pública do Instituto Superior de Educação do Vale do Juruena - Ajes, Campus Juína - MT. com

<sup>2</sup> Professor da Faculdade do Vale do Rio Arinos – Juara - MT



## INTRODUÇÃO

Faz-se necessário verificar se as políticas públicas consideram a importância dos profissionais de saúde que atendem aqueles que apresentam transtornos mentais. Percebendo a partir daí que as pessoas que convivem com o portador de transtorno mental nem sempre tem informação suficiente e por isso não conseguem dar o suporte necessário. Sendo assim, a intervenção de um profissional capacitado, no momento apropriado, contribuiria para amenizar o problema enfrentado pelo portador de transtorno mental.

Ao longo do histórico da saúde, pode-se perceber que ouvir a pessoa com transtorno mental constitui um meio de auxiliá-lo na conquista da dignidade humana. Além disso, pode favorecer um trabalho preventivo adequado para equacionar possíveis lacunas deixadas durante o processo de construção da identidade, compensando déficits atribuídos à falta de atenção das pessoas com quem convive, característica evidente da sociedade contemporânea (BVS, 2003).

Este trabalho propõe uma fundamentação teórica resumida, com uma linguagem acessível, porém, de grande importância para auxiliar nos conceitos de doença mental e dignidade humana. A teoria relacionada com a prática, constante neste trabalho, tem por finalidade facilitar o entendimento dos conceitos teóricos, bem como ser referência para auxiliar em ações que auxiliem o ser humano.

Consta, neste trabalho, o Capítulo I – Saúde Pública: o atendimento como fator de qualidade, analisa a necessidade de que a saúde pública seja mais humana. O Capítulo II – Saúde Mental e Dignidade Humana, trata sobre a conquista da dignidade humana frente à pessoa com transtorno mental na família e na sociedade.



Enfim, tem-se o intuito de contribuir com pais e profissionais interessados, oferecendo uma nova ferramenta para auxiliar no processo de conquista da dignidade humana, trazendo a atenção de um profissional formado sob um olhar humano, na Saúde Pública. Valer-se dessa ciência, que se utiliza da atenção para estudar a complexidade humana, enxergando o indivíduo com uma visão global e, considerando os aspectos corporais, cognitivos e sócio afetivos que interferem no seu desenvolvimento, é devolver às pessoas a possibilidade de viverem com dignidade.

Tendo a saúde da população como meta, torna-se emergencial as transformações que visem a humanização da saúde pública e possivelmente alterem a realidade que aflige os profissionais da saúde.

## **CAPÍTULO I – SAÚDE PÚBLICA: O ATENDIMENTO COMO FATOR DE QUALIDADE**

Enquanto Saúde Pública, neste estudo direcionada à pessoa com transtorno mental, a busca pela eficiência implica em equilibrar o que é adequado com a diferenciação que resulta em atendimento satisfatório às necessidades da população, que a cada dia se torna mais exigente. Estudos comprovam que a eficácia será alcançada a partir do momento em que ser for vista como um compromisso.

Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a ideia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. (CARDOZO, 1999, p. 166)

Portanto, é através do desenvolvimento das pessoas que se conseguirá qualidade de produtos e serviços. Qualidade será entendida neste estudo segundo define LOBOS (1991, p. 18): “tudo aquilo que alguém faz ao longo de



um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja”. Assim, faz-se necessário que tanto administrador quanto funcionário tenha total consciência da relevância de sua função, uma vez que se comunicam de forma direta com o público, ou seja, a qualidade pessoal é imprescindível para o sucesso da Instituição, principalmente quando se referir às pessoas com transtorno mental. MOLLER (1992, p. 14) assegura que: “A qualidade pessoal é a base de todos os outros tipos de qualidade, pois são os altos níveis de qualidade pessoal que contribuem para os altos níveis de qualidade nos departamentos que, por sua vez, criam serviços de qualidade superior”. Quando os profissionais responsáveis por pessoas com transtorno mental conseguem desenvolver um serviço de bom nível, sentir-se-ão satisfeitas e conseguirão satisfação das expectativas da pessoa para quem estejam prestando serviço. Por isso, quanto mais elevados forem os ideais da pessoa que atende, maior será seu nível de qualidade.

MOLLER (1992, p. 18) afirma que “a fixação de metas pessoais de evidencia, ou seja, constituir um tipo de acordo consigo mesmo, é de vital importância, onde, será possível avaliar, periodicamente, os resultados do desempenho, estabelecer então um plano para o período seguinte”.

Porém, a avaliação da qualidade do serviço depende de fatores externos e após um determinado período de tempo; infelizmente, não tem como conhecer o resultado final no momento em que o serviço é prestado, também não é diferente quando se refere à pessoa com transtorno mental. Conforme CHIAVENATO (1999, p. 34): “O desenvolvimento de uma estratégia de atendimento total ao cliente é fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização em um mercado altamente competitivo”.

Segundo MOLLER (1992, p. 25) “as qualidades objetivas são, por exemplo, o conforto de uma sala de espera, ou corredor, decoração simples, porém harmoniosa, horário de funcionamento, com definição dos horários, facilidade de localização dos setores, com indicações visíveis e preciosas”. E CHIAVENATO (1999, p.34) complementa: “A capacidade de ouvir o cliente torna-se o primeiro passo para desenvolver uma estratégia total ao consumidor.



E ouvir é parte integrante do processo de comunicação”. Assim, a qualidade subjetiva pode ser detectada diante das emoções que evidenciarem diante do serviço que está sendo prestado. Por vezes, a qualidade subjetiva tem maior importância do que a objetiva. MOLLER (1992, p. 69) afirma: “para prestar um serviço eficaz, no contato pessoal, é muito importante e recomendável: ser educado e cortês; sorrir e se portar com naturalidade; falar em tom de voz agradável; falar com o interlocutor sempre olhando nos olhos”. Neste estudo, percebe-se todas estas necessidades como imprescindíveis no serviço prestado à pessoa com transtorno mental, auxiliando-a na conquista da dignidade humana.

As pessoas devem estar preparadas para executar tarefas que, em condições normais ensejariam maiores dificuldades à sua execução. Contudo ficariam muito felizes se a organização contribuísse para o alcance destes objetivos. Adequadamente administradas, as ferramentas da qualidade têm condições de ajudar a vencer as expectativas, considerando que elas alteram profundamente o perfil organizacional, oportunizando aos indivíduos ambientes favoráveis à criatividade e a realizações. (AMBONI, 2002, p. 60)

Atualmente, para que o cliente seja fiel torna-se imprescindível que haja qualidade e tudo depende das pessoas que estão diretamente envolvidas.

Muitas vezes o fracasso de se estabelecer um padrão de qualidade se dá a indiferença e a falta de vontade das lideranças, para que seja aplicada a melhoria da qualidade é preciso estabelecer uma infraestrutura, a identificação dos projetos para conseguir as melhorias desejadas. O maior obstáculo para que se possa ter um avanço do processo de qualidade é a falta de vontade das lideranças, os estudos indicam que 85% dos problemas relacionados a atendimento nos órgãos públicos são causados por processo de gestão (PALADINI, 2000, p. 189).

Faz-se necessário, portanto, as intervenções profissionais, junto às pessoas com transtorno mental, de forma que haja transformações positivas. Porém, verificar as causas do problema é o primeiro passo para se alcançar as metas desejadas.

Diante desta concepção, percebe-se a importância do trabalho coletivo, tendo um gestor que traça metas e objetivos com a equipe e se preocupa com o



desempenho desta. Assim, as habilidades e competências poderão ser desenvolvidas e as limitações dos profissionais da saúde devem ser respeitadas, buscando sempre o sucesso da instituição.

As pessoas fazem a diferença quando o assunto é o sucesso da organização. A valorização das pessoas pressupõe dar autonomia para atingir metas, criar oportunidades de aprendizado, de desenvolvimento das potencialidades e de reconhecimento pelo bom desempenho (AMBONI, 2002, p. 40).

Pensar uma gestão pública mais humanizada exige primeiramente a humanização do ambiente de trabalho, buscando o equilíbrio entre a satisfação do funcionário e da instituição, garantindo a qualidade e satisfação ao usuário.

Percebe-se que a implantação da gestão humanizada trará mudanças significativas no gerenciamento relativo às competências do gestor público e ao clima de satisfação para os funcionários públicos. Isto ocorre, porque a gestão humanizada afetará sensivelmente o somatório das percepções, opiniões, atitudes e comportamentos individuais (CALDAS, 2006, p. 47).

Assim sendo, haverá liberdade de expressão, maior criatividade, motivação, capacidade de assumir riscos, tarefas em grupo, diante de um gestor que tem atitudes e ações ideais, todos responsáveis por um mesmo resultado. Segundo Lobos (1991, p. 78) “Além do gosto pela responsabilidade e resolução de problemas, necessidade de afiliação e desejo de interação social”.

## **CAPÍTULO II - SAÚDE MENTAL E DIGNIDADE HUMANA**

A Constituição da Organização Mundial de Saúde estabelece a saúde como direito fundamental do ser humano:

Gozar do melhor estado de saúde que é possível atingir constitui um dos direitos fundamentais de todo o ser humano, sem distinção de raça, de religião, de credo político, de condição econômica ou social. (OMS, 1976).



E coloca o governo como responsável pelas medidas que assegurem bem-estar a todos: “Os governos têm responsabilidade pela saúde dos seus povos, a qual só pode ser assumida pelo estabelecimento de medidas sanitárias e sociais adequadas”. (OMS, 1976).

Quanto ao conceito de dignidade humana, este tem causado várias controvérsias durante a história. E, ainda mais quando se trata de pessoa que apresenta transtorno mental.

SARLET (2010, p. 70) entende por dignidade da pessoa humana:

A qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimos para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.

SOARES (2011, p. 83) defende os seguintes elementos como essenciais para a garantia da dignidade humana: “a preservação da igualdade; o impedimento à degradação e coisificação da pessoa; a garantia de um patamar material para a subsistência do ser humano”.

Esclarece SARLET (2010, p. 311) que a dignidade da pessoa apenas estará assegurada “quando for possível uma existência que permita a plena fruição dos direitos fundamentais, de modo especial quando seja possível o pleno desenvolvimento da personalidade”.

Assim, apresenta-se a necessidade de alguém que possa auxiliar a família a entender toda a situação e buscar viver de forma que possam ser felizes. Segundo MARTINS (2009, p. 489) “entende-se por família a unidade mononuclear, vivendo sob o mesmo teto, cuja economia é mantida pela contribuição de seus integrantes”. A inclusão com a ajuda de um ouvinte é a possibilidade de superação do problema, garantindo o que está assegurado nas legislações.



A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (Lei nº 8.742/93 - Art. 1º)

Portanto, como garante a própria Constituição Federal de 1988 (Art. 123) “a assistência social será prestada a quem dela necessitar”. Sendo assim, faz-se necessário resgatar a importância do ouvinte para aquele que apresenta transtorno mental para que resgate sua dignidade junto à sociedade. MELMMAN (2002, p. 91) afirma que:

Quando um familiar procura um profissional de saúde mental para tratar de seu parente enfermo, surge a oportunidade de que este profissional possa acolher o sofrimento não somente da pessoa adoecida, mas também do familiar que o acompanha.

O portador de transtorno mental é visto como um indivíduo diferente, que não vive dentro das regras que a sociedade impõe, ele é visto como um ser incapaz de realizar certas funções e ainda ameaçador para a sociedade. Elas podem afetar os pensamentos, o comportamento, as emoções e a capacidade de compreender informações. Somente um profissional qualificado deve fazer um diagnóstico de transtorno mental. A Lei nº 10.216/ 01 é que dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental; e, é a partir dela que o cidadão poderá reivindicar seus direitos fundamentais.

O transtorno mental em geral é pouco compreendido. Isso impede muitas pessoas de buscar ajuda e receber tratamento. Pode ser difícil para as pessoas com transtorno mental conversar a esse respeito e obter apoio e compreensão dos outros. As causas dessas doenças são complexas. Geralmente resultam vulnerabilidade genética, traumas, padrões de pensamentos persistentes ou outras experiências emocionalmente difíceis. A maioria das pessoas com transtorno mental não são violentas nem perigosas. Avanços recentes no tratamento têm tornado possível lidar com muitas doenças mentais ou tratá-las.





Segundo ACCIOLY (2008) o problema de saúde mental pode ser o resultado de diferentes tipos de experiências na vida de uma pessoa, desde eventos que ocorreram na primeira infância à idade mais avançada. Uma série de causas geralmente tem de ser considerada. As causas exatas dos transtornos mentais são desconhecidas, mas um crescimento explosivo da investigação trouxe-nos mais perto das respostas. Podemos dizer que determinadas disposições herdadas interagem com fatores ambientais desencadeantes.

Segundo GONÇALVES E SENA (2001), o transtorno mental é considerado uma falha na forma como o indivíduo se comporta e expressa seus sentimentos, pensamentos e ações. BALLONE (2001) entende como transtornos mentais, as condições clinicamente significativas caracterizadas por alterações do modo de pensar e de humor (emoções) ou por comportamentos associados com angústia pessoal e/ou deterioração do funcionamento.

Algumas ideias em relação às pessoas com transtorno mental deveriam ser desmistificadas. Entre elas está a de que as pessoas que sofrem de doenças mentais nunca irão recuperar sua saúde. E, que deveriam ser excluídas da família, da comunidade e da sociedade, porém, na verdade deveriam ser tratadas adequadamente e inseridas na comunidade, sem medo ou exclusão; somente assim, dentro das suas limitações, poderão levar uma vida normal, feliz e produtiva.

Atualmente, existe um grande acúmulo de evidências que demonstram a eficácia das intervenções familiares em promover melhora do quadro clínico, diminuir ou atenuar recaídas e diminuir o número de internações psiquiátricas nos pacientes com transtorno mental severo. As pesquisas epidemiológicas e as experiências terapêuticas apontam para a necessidade de desenvolver estratégias de envolvimento da família. (MELMAN, 2002, p. 89)

A dignidade da pessoa humana está consagrada no artigo 1º, II da Constituição Federal como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, tida como valor supremo. Ela é considerada um atributo inerente a todo



ser humano, uma qualidade própria, e não um direito conferido exclusivamente pelo ordenamento jurídico.

Enfim, para que de fato as pessoas que tem certas limitações tenham seus direitos assegurados, faz-se necessário colocar em prática as legislações, satisfazendo os anseios e respeitando os direitos fundamentais – direito a uma vida digna.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo visa mostrar a importância da capacitação do profissional da saúde para promover um tratamento digno as pessoas com transtornos mentais.

Verificou-se que para que isso seja possível, faz-se necessário também que os funcionários estejam satisfeitos em relação aos seus gestores, assim como com seu local de trabalho e sua vida social para que desempenhem suas tarefas com compromisso e responsabilidade. Quando se tem a consciência de que em qualquer órgão público o usuário é imprescindível, tem-se um resultado muito mais satisfatório.

Diante da realidade brasileira, principalmente no Século XXI, a qualidade da saúde pública exige transformações emergenciais. O problema que situou e ilustrou o objeto de estudo deste artigo é o transtorno mental e a conquista da dignidade humana na Saúde Pública.

O tema torna-se relevante uma vez que se faz necessário primar pelo direito à saúde. Assim, os sujeitos envolvidos no processo, devem ser preparados para humanizar o atendimento, criando atitudes que conquistem os usuários, amenizando os problemas que podem ser gerados a partir da Saúde Mental. Para tanto, é fundamental que os funcionários públicos recebam também um tratamento humanizado por parte de seus gestores.

Os gestores são os mais visados em qualquer órgão público; uma vez que são eles os diretamente responsáveis em incentivar, possibilitar opções, oferecer formação aos funcionários. Sendo assim, fica evidente que é de



responsabilidade do funcionário que tem contato com o público, neste caso o doente mental, apresentar uma postura correta, ética e de interesse para com os problemas para os quais se está buscando solução. Ou seja, não basta atender, precisa ser empático para com o usuário, mostrando-se preocupado com os problemas alheios, auxiliando-o a conquistar a dignidade humana.

Para que haja um bom atendimento faz-se necessário que todos, funcionários, gestores e chefes em suas mais diversas funções, tenham atitudes mais humanas, tanto como os colegas de trabalho quanto com os usuários. E, jamais ignorar que o usuário, ou seja, a pessoa com transtorno mental busca e merece um atendimento de qualidade.

## REFERÊNCIAS:

ACCIOLY, Beatriz. **Saúde Mental e Doença Mental** -2008. Disponível em: <<http://www.beatrizaccioly.com/saudemental-doencamental.html>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

AMBONI, N.F. **Qualidade em serviços e suas dimensões**. Florianópolis: CTSC. 2000.

BALONNE, G.J **Relatório sobre saúde mental no mundo**- organização panamericana da saúde – organização mundial de saúde ONU. Psiqweb psiquiatria geral, 2001. Disponível em: <[www.psisqweb.med.br/acad/omsl.html](http://www.psisqweb.med.br/acad/omsl.html)>. Acesso em: 15 jun. 2015.

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE. **Profissionalização de Auxiliares de Enfermagem**. 2003.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

CALDAS, P.S. **Gestão Humanizada**: novos caminhos. Salvador, IAT, 2006.



CARDOZO, J. E. M. *Princípios Constitucionais da Administração Pública (de acordo com a Emenda Constitucional n.º 19/98)*. IN MORAES, Alexandre. *Os 10 anos da Constituição Federal*. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATTO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CONSTITUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. 1976.

GONÇALVES, A.M.; SENA, R.R. **A Reforma Psiquiátrica no Brasil: contextualização e reflexos sobre o cuidado com o doente mental na família**. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 9, n. 2, março/2001.

LOBOS, J. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 1991.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito da Seguridade Social**. 29 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELMAN, Jonas. **Repensando o cuidado em relação aos familiares**. *Família e doença mental: repensando as relações entre profissionais de saúde e familiares*. São Paulo: Escrituras, 2002.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. 1946. *Constituição da Organização Mundial da Saúde*. <http://www.direitoshumanos.usp.br>

PALADIN, E.P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 2000.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 8 ed. Ver, atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2010.

\_\_\_\_\_. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. 10 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SILVEIRA, Dartiu Xavier da. **Um Guia para a Família**. 2003.

SOARES, Ricardo Mauricio Freire. **Direito, justiça e princípios constitucionais**. Bahia: jusPODIVM, 2011.