



B1

ISSN: 2595-1661

ARTIGO DE REVISÃO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

## Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>

ISSN: 2595-1661

Revista JRG de  
Estudos Acadêmicos

### Os desafios do enfermeiro na humanização da atenção básica à saúde: uma revisão da literatura

The challenges of nurses in the humanization of primary health care: a review of the literature

DOI: 10.55892/jrg.v7i14.1194

ARK: 57118/JRG.v7i14.1194

Recebido: 14/04/2024 | Aceito: 06/06/2024 | Publicado *on-line*: 07/06/2024

#### Hatlla Layla Pimentel Xavier

<https://orcid.org/0009-0000-2873-3677>

<http://lattes.cnpq.br/000000000000000000>

Centro Universitário Cesmac, Alagoas. Maceió (AL), Brasil.

E-mail: hatlla.layla@hotmail.com

#### Hulda Alves de Araújo Tenório

<https://orcid.org/0000-0001-8225-0254>

<http://lattes.cnpq.br/4540086101410239>

Universidade Federal de Alagoas. Maceió (AL), Brasil.

E-mail: huldinhalinda@hotmail.com

#### Ewerton Amorim dos Santos

<https://orcid.org/0000-0001-8453-017x>

<http://lattes.cnpq.br/000000000000000000>

Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas, Maceió (AL), Brasil.

E-mail: Santos.ew.a@gmail.com



### Resumo

**Introdução:** O presente artigo interesse pelo tema surgiu pela necessidade e é muito importante no contexto da saúde do paciente. **Objetivo geral:** identificar os desafios para implantação da humanização pelo enfermeiro na atenção básica à saúde. **Método:** Trata-se de uma Revisão Integrativa Literatura. A busca dos dados documentais foi realizada acessando as seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Analise Literatura Medica (Medline), Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). **Resultados:** Foram catalogados artigos, sendo que deste, foram selecionados artigos para a discussão do trabalho. **Discussão:** A ação de enfermagem no atendimento humanizado é pautado na busca pela transmissão de informações claras e objetivas. **Conclusão:** A falta de recursos materiais adequados, a sobrecarga de trabalho, a resistência de alguns pacientes e acompanhantes, bem como a interrupção das ações de enfermagem por outros profissionais de saúde.

**Palavras-chave:** Humanização; Atenção Básica; Enfermagem.

### Abstract

**Introduction:** This article raises interest in the topic due to its necessity and its importance in the context of patient health. **General objective:** to identify the challenges for the implementation of humanization by nurses in primary health care. **Method:** This is an Integrative Literature Review. The search for documentary data was carried out by accessing the following databases: Scientific Electronic Library

Online (Scielo), Medical Literature Analysis (Medline), Virtual Health Library (BVS). Results: Articles were cataloged, and from these, articles were selected for discussion of the work. **Discussion:** Nursing actions in humanized care are guided by the search for the transmission of clear and objective information. **Conclusion:** The lack of adequate material resources, work overload, resistance from some patients and companions, as well as the interruption of nursing actions by other health professionals.

**Keywords:** humanization; Primary Care; nursing

## 1. Introdução

A humanização da atenção básica à saúde representa um paradigma essencial no aprimoramento das práticas médicas e de Enfermagem, promovendo um atendimento mais personalizado e respeitoso. No contexto da Atenção Básica à Saúde (ABS), o Enfermeiro desempenha um papel vital, não apenas na execução de procedimentos técnicos, mas também como um ponto de apoio emocional e informativo para os pacientes (COSTA; SOUZA, 2020).

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) a básica a saúde é uma forma altamente eficaz e resolutive na intervenção sobre as principais causas de problemas de saúde e riscos ao bem-estar, bem como de lidar com os desafios emergentes que ameaçam a saúde e o bem-estar no futuro. Com isso, compreende-se que o profissional de enfermagem exerce um papel relevante na humanização da assistência ao paciente. Cabendo a ele, proporcionar a promoção do cuidado direto ao paciente, objetivando proporcionar o seu bem-estar, compreendendo-o como ser humano e não meramente como um cliente (RÔLO et al., 2019).

A humanização na ABS, entende cada pessoa de maneira singular e, conhecendo as necessidades específicas de cada indivíduo, o profissional da saúde pode exercer sua vontade de forma autônoma. Fortes (2015), explica que a humanização nesse nível de cuidar trata as pessoas levando em consideração seus valores e vivências como sendo únicos, fugindo de quaisquer formas de discriminação negativa, evitando a perda da autonomia para preservar a dignidade do paciente (SILVA; SANTOS, 2018).

Vale ressaltar que com o avanço e as ofertas tecnológicas, além dos dispositivos para a configuração e o fortalecimento de redes de saúde, a humanização direciona para o estabelecimento de novos arranjos e pactos democráticos, envolvendo trabalhadores da área da saúde, entre eles a equipe de enfermagem (GRANJA; ZOBOLI, 2012). Ainda para estes autores, o diálogo é fomentado com a participação da população, acendendo inovações no que diz respeito ao compartilhamento das práticas de cuidado e gestão da saúde.

Desse modo, pensar na humanização como um processo contínuo e indispensável, na atuação de enfermagem durante a assistência ao paciente é essencial, assim como também, considerar as demandas dos profissionais, as condições estruturais e as políticas de atendimento da instituição, respeitando as fragmentações de saúde e os princípios doutrinários do SUS (MEDEIROS et al., 2016).

Embora a humanização seja amplamente promovida, e que seus princípios e diretrizes pareçam ser largamente utilizados de maneira transversal em todos os âmbitos da assistência a saúde, observa-se que alguns profissionais, dentro da ABS se deparam com desafios para aplicar na íntegra os princípios e diretrizes da humanização em suas rotinas, e dessa forma essa pesquisa se justifica. Ainda, diante

dessas lacunas de saberes positivos e de barreiras de implementação de condutas, ações e comportamentos humanizados por profissionais de enfermagem, surgiu a seguinte questão norteadora da pesquisa: Quais os desafios do enfermeiro na humanização do cuidar no âmbito da Atenção Básica à Saúde?

Para responder a questão norteadora da pesquisa, esse estudo tem como objetivo identificar os desafios do Enfermeiro quanto a humanização do cuidar no âmbito da Atenção Básica à Saúde com base na análise da literatura.

Assim, essa pesquisa exprime significativa relevância, pois compreender os desafios do enfermeiro na humanização é fundamental no apontamento das discrepâncias entre teoria e prática, além da possibilidade de, a partir dos dados obtidos, haver entendimento das potencialidades e fragilidades a fim de melhorar a qualidade do atendimento ao paciente pelos profissionais de enfermagem na ABS (MARTINS; HADDAD, 2021). Considerando que enfatizar os desafios do enfermeiro pode também inspirar políticas públicas mais robustas para o sistema de saúde (GONÇALVES; PINHEIRO, 2017).

## 2. Metodologia

Foi realizada uma revisão da literatura, procurando-se obter artigos científicos publicados, nos quais pudéssemos compreender qual os desafios do enfermeiro na humanização da atenção básica à saúde.

As bases de dados utilizados na procura de artigos e livros para realização deste projeto de pesquisa foram a Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), *Scientific Electronic Library Online* (Scielo) e Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (Medline) e artigos publicado em outros periódicos em busca aleatória para demais composição da pesquisa.

As buscas foram realizadas utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DecS): “Humanização da Assistência”, “Atenção Primária à Saúde”, e “desafios do Profissional de Enfermagem”. A princípio a busca foi realizada pelos descritores individualmente, em seguida foram feitas as combinações, utilizando o operador booleano “AND”. Por último, foi realizado um cruzamento incluindo os 3 descritores juntos.

Algumas obras publicadas anteriores ao ano de 2013, e de outras bases, foram incluídas devido a relevância científica da pesquisa, necessidade de outras definições, e por autores que são considerados com referência naquele determinado tema.

Posteriormente a essa etapa, a seleção dos artigos se deu com base na leitura de seus títulos e resumos, foram escolhidos aqueles que se encaixavam com a pergunta norteadora.

Nos Quadros 1, 2 e 3 foram salientados os métodos de busca utilizados.

**Quadro 1** – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados Biblioteca Virtual de Saúde (BVS)

Descritor	Total de publicações	Publicações filtradas	Após leitura do título	Após leitura do resumo
Humanização da assistência	4.660	32	16	5
Atenção primária à saúde	3	3	3	3
Desafios do profissional de enfermagem	47.875	34	22	6
Humanização da assistência and atenção primária à saúde	569	172	98	10
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	88	17	5	2
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	2.163	98	53	22
Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	11	5	5	4

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2024

**Quadro 2** – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados *Scientific Electronic Library Online* (SciELO)

Descritor	Total De Publicações	Publicações Filtradas	Após Leitura Do Título	Após Leitura Do Resumo
Humanização da assistência	544	13	10	7
Atenção primária à saúde	125	118	88	10
desafios do profissional de enfermagem	15	15	6	3
Humanização da assistência and atenção primária à saúde	33	4	3	3
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	4	4	3	2

Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
--	---	---	---	---

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2024.

**Quadro 3** – Publicações encontradas entre os anos de 2013 e 2023 segundo a base de dados Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (Medline).

Descritor	Total de publicações	Publicações filtradas	Após leitura do título	Após leitura do resumo
Humanização da assistência	15	5	3	1
Atenção primária à saúde	604	467	202	3
desafios do profissional de enfermagem	3	2	1	1
Humanização da assistência and atenção primária à saúde	0	0	0	0
Humanização da assistência and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
Atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0
Humanização da assistência and atenção primária à saúde and desafios do profissional de enfermagem	0	0	0	0

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2024.

### 3. Resultados

Nesta revisão da literatura, foram analisados artigos científicos de revisão de literatura que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. No Quadro 4 são apresentadas as características dos artigos incluídos no estudo.

**Quadro 4** – Apresentação das características dos artigos incluídos na Análise.

Título (Ano)	Desfecho
O Papel da Enfermagem na Humanização dos Serviços de Saúde (2021)	O ser humano precisa de cuidados, em especial quando se fala de saúde. Devido a isto, diz-se que profissionais de saúde, para isto, foram regulamentados pelo Ministério da Saúde normas de humanização do serviço de saúde tanto para o paciente que está sendo atendido, quanto para o profissional que o atende. Dentre os profissionais de saúde, destaca-se o profissional de enfermagem que possui o contato direto com o paciente.
Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem (2014)	Aspectos pessoais, subjetivos, morais, éticos e relacionais caracterizam a humanização. A valorização da técnica procedimental, do modelo biomédico e dos problemas emergentes na área de atenção à saúde caracterizam a não humanização. Conclui-se que a assistência de enfermagem voltada aos preceitos da política nacional de humanização é aquela que vai ao encontro dos significados dos próprios partícipes do cuidado, devendo, portanto, ser considerada como coautora no processo saúde-doença.
Humanização da Atenção Primária à Saúde: Gestão em redes e governança local (2012)	A governança local promove mecanismos facilitadores da comunicação entre os diversos atores dessa Rede, numa ação conjunta de Estado e sociedade civil que marca a nova fronteira nas relações entre Administração e cidadãos. Uma governança boa e eficaz propicia a operacionalização da Humanização da Saúde pela construção de diferentes espaços de encontro entre os sujeitos para os pactos de tarefas e responsabilidades; troca de saberes; fortalecimento do controle social; desfragmentação das organizações e processos de trabalho; diminuição do distanciamento entre governantes e governados. Espaços de deliberação reforçam o caráter democrático das políticas públicas e possuem potencial para fomentar cidadania, emancipação das pessoas e humanização dos cuidados de saúde.
Humanização na atenção primária à saúde (2018)	A humanização na atenção primária substituiu o modelo médico hegemônico, passando exigir de todos os prestadores de serviços, sejam eles assistenciais, técnicos, de apoio, de segurança, de gestão, uma coparticipação no tratamento singular do paciente. A articulação estratégica de todos os setores que comportam uma unidade prestadora de serviço de saúde cabe, essencialmente, ao gestor. Portanto, lhe compete difundir e atribuir às suas políticas a percepção sobre o acolhimento, com o cuidado humanizado, a partir de uma gestão participativa.
Expressão da humanização no campo da atenção básica à saúde (2015)	Os participantes do estudo foram 100 usuários e 15 profissionais da Unidade básica do município de Pau dos Ferros–RN. A coleta de dados foi realizada mediante uma entrevista semiestruturada e a análise dos dados através do materialismo histórico e na hermenêuticadialética. Identificou-se a necessidade de melhorias na organização das filas, no agendamento das consultas e no

	acolhimento. Logo, enfatiza-se a necessidade de aquisição de tecnologias, como a escuta qualificada e comunicação intraequipe.
Humanização da assistência de enfermagem aos pacientes em unidade de terapia intensiva (2022)	Os pacientes que se encontram internados na UTI necessitam de cuidados dirigidos ao seu estado geral, tendo a necessidade de uma assistência integral a partir do cuidado de uma equipe multidisciplinar, sendo a humanização no campo das políticas públicas de saúde um meio de transformação no modelo assistencial e de gestão, que visa a satisfação profissional, influenciando na hospitalidade do usuário.
Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência (2020)	O acolhimento com classificação de risco é uma ferramenta importante dentro dos serviços de urgência e emergência que possuem como finalidade organizá-los de forma a prática da escuta qualificada e priorizar a classificação de casos através da sua gravidade. Além dos conhecimentos técnicos e científicos a enfermagem necessita praticar uma assistência baseada na humanização que pode ser alcançada através do atendimento e acolhimento, assim considerando o indivíduo como um ser holístico, buscar não só enxergar a doença, mas, atender ao doente de acordo com suas necessidades.
A humanização da assistência em enfermagem no cuidado ao paciente: percepção dos enfermeiros de dois hospitais do interior do estado do Rio Grande do Sul (2022)	Os principais resultados demonstram que os enfermeiros conhecem e significam o termo humanização, de acordo com suas vivências e percepções cotidianas, além de empregarem condutas que consideram humanizadas no dia a dia. Apontam como fatores dificultantes sobrecarga de trabalho, baixa remuneração, excesso de demanda, e falta de profissionais, acreditam que uma assistência humanizada pode sim contribuir na melhora do paciente. Concluímos que os profissionais se mostraram satisfeitos com o trabalho que vem sendo realizado por eles, mas que ainda poderiam ser feitas melhorias, para os fatores apontados como dificultantes, também é importante manter e oportunizar, a educação permanente e constante em saúde, abrindo espaços para uma discussão sobre o que já é feito, e o que pode ser melhorado, para o bom funcionamento dos serviços.

#### 4. Discussão

A promoção da humanização traz consigo inúmeros desafios para equipe de enfermagem, considerando que sua efetivação não depende unicamente na ação do enfermeiro no exercício de sua profissão, no serviço de atenção básica ao paciente, inclusive, pela necessidade de alguns recursos materiais, que quase sempre faltam nas unidades de atenção básica.

Sabe-se que o enfermeiro como membro da equipe de saúde e líder da equipe de enfermagem possui papel substancial na promoção da humanização na atenção básica da saúde, pois a proximidade da equipe de enfermagem com o paciente aumenta as chances de sucesso no atendimento, mas nem sempre os equipamentos e materiais disponíveis na unidade correspondem as demandas dos pacientes.

Marques et al. (2021) aborda uma breve análise sobre o atendimento de enfermagem humanizado nos inúmeros serviços de saúde, considerando a necessidade de reconhecer o paciente além da condição de cliente, considerando sua

humanidade em sua totalidade, ao mesmo tempo, que exprime a necessidade deste profissional cumprir as prerrogativas das normas de humanização impostas pelo Ministério da Saúde, mesmo sob a consciência de que o referido órgão, nem sempre disponibiliza os recursos materiais para que a humanização seja efetivada de forma eficiente.

Marques et al. (2021) desvela diversos desafios que o enfermeiro enfrenta para executar uma prática humanizada, de forma eficiente e que corresponda a demanda do paciente, podendo ser observada na ineficiência de acessibilidade a alguns tratamentos devido a demanda nas unidades, principalmente no que concerne ao encaminhamento pra tratamentos específicos que são direcionados pelo enfermeiro, para agilizar os resultados diante do enfrentamento de algumas enfermidades.

Alguns desfechos do estudo possibilitam reconhecer que ainda há muito a ser feito, para a prmoção da efetiva humanização da assistência de enfermagem na atenção básica, e ainda, permite compreender que são inúmeros os desafios que inviabilizam essa humanização cotidiana e efetiva, e reconhecer que alguns fatores não estão relacionados ao enfermeiro, mas sim, a fatores externos, ligados intrinsecamente ao sistema e a unidade de saúde na quak ele atua, que acabam por inviabilizar um melhor desempenho profissional e, conseqüentemente, resultados mais expansivos de humanização (MARQUES et al., 2021).

Nas abordagens que compõem o artigo, observa-se que são inúmeros os desafios que os enfermeiros enfrentam para promover a humanização da assistência ao paciente, considerando que, muitas vezes o próprio paciente acaba por deter-se a mera execução da técnica prática, na perspectiva de agilizar os processos e superar mais progressivamente a enfermidade enfrentada por ele (MARQUES et al., 2021).

Chernicharo et al. (2014), investigou a complexidade do conceito de humanização na prática de enfermagem além de elencar sobre o estabelecimento de vínculos entre o profissional de enfermagem e o paciente como um grande desafio também, pela complexidade que envolve as diferentes formas de interpretação da conduta do profissional de enfermagem.

A pesquisa destaca ainda, que a humanização envolve diversos desafios aos enfermeiros, os quais relacionam-se aos aspectos pessoais, subjetivos, morais, éticos e relacionais, que são essenciais para uma assistência qualitativa e empática aos pacientes, os quais nem sempre são considerados pelos demais membros da equipe multiprofissional e pelo paciente que está sendo assistido (CHERNICHARO et al., 2014).

Mesmo diante de tais desafios, o estudo mostra que os profissionais de enfermagem têm buscado desenvolver uma assistência cada vez mais humanizada, na atenção básica, por meio do estabelecimento de vínculo, escuta atenciosa, diálogo e orientação, conforme apontam os estudos que são contemplados nesta pesquisa, expressando o quanto os profissionais de enfermagem tem buscado promover uma assistência humanizada na atenção básica (CHERNICHARO et al., 2014).

O estudo aponta também a resistência de alguns pacientes e acompanhantes quando o enfermeiro tenta o estabelecimento de vínculo e de um acolhimento direcionado a valorização da própria pessoa, receando restrições ou com interpretações contrárias, carregando ênfase excessiva em técnicas procedimentais e a aderência estrita ao modelo meramente técnico de atendimento ao paciente, sem considerar as necessidades emergentes na área da saúde, caracterizando-se também, como um relevante desafio para o enfermeiro promover a humanização (CHERNICHARO et al., 2014).

De forma mais específica, ao referir-se aos desafios que os enfermeiros enfrentam consistem na interrupção das ações de enfermagem, pelo corpo médico ou pelos demais profissionais que constituem a equipe multiprofissional na atenção básica. O que exige que os enfermeiros tenham consistência na prática humanizadora, com diálogo, orientação, aconselhamento e apoio ao paciente, permitindo-o sentir-se seguro e acolhido pela enfermagem, de modo que, isso contribua para sua melhora.

Os autores concluem que a verdadeira assistência humanizada é aquela que não só reconhece, mas também integra os significados e percepções dos próprios pacientes e profissionais envolvidos no cuidado. Isso implica em considerá-los coautores no processo de saúde-doença, valorizando suas vozes e experiências individuais no desenvolvimento e na aplicação de práticas de cuidado. Este enfoque alinha-se com os preceitos da política nacional de humanização, buscando promover um atendimento que seja tanto tecnicamente competente quanto profundamente respeitoso e inclusivo (CHERNICHARO et al., 2014).

Granja e Zoboli (2012), discutem a importância da governança local na promoção da humanização na Atenção Primária à Saúde. Os autores argumentam que uma governança local eficaz é crucial para facilitar a comunicação entre os diversos atores da rede de saúde, que inclui tanto representantes do Estado quanto membros da sociedade civil. Esta colaboração é vista como a nova fronteira nas relações entre a administração pública e os cidadãos, sendo fundamental para a implementação de práticas de saúde mais humanizadas.

O artigo detalha como uma boa governança contribui para a operacionalização da humanização da saúde através da criação de espaços para encontros e diálogos entre os sujeitos envolvidos. Mas frente a isso, se instaura em algumas situações a falta de habilidades de alguns profissionais, principalmente os iniciantes na profissão em realizar essa governança com eficiência sem que seja comprometida a progressão do atendimento ao paciente, o que também se configura como um desafio a ser enfrentado pelo profissional de enfermagem (GRANJA; ZOBOLI, 2012).

Ao destacar a interdependência entre governança eficaz e humanização da saúde, Granja e Zoboli (2012) oferecem uma perspectiva valiosa sobre como a gestão em redes pode transformar a Atenção Primária à Saúde, tornando-a mais acessível, responsiva e centrada no ser humano, ao mesmo tempo, que aponta as dificuldades enfrentadas para que ela se institua.

Ramos et al. (2018) abordam uma transformação significativa na Atenção Primária à Saúde, enfatizando a substituição do modelo médico hegemônico por uma abordagem mais humanizada. Esta mudança exige que todos os envolvidos na prestação de serviços de saúde — seja na assistência direta ao paciente, na técnica, no apoio, na segurança ou na gestão — participem ativamente no tratamento singular do paciente, o que nem sempre acontece, pois a integração de todos na assistência singular, a cada paciente ainda é um relevante desafio, que tem sido enfrentado em diversas unidades de atenção básica para a promoção da humanização da assistência de enfermagem, discutido em diversas literaturas.

Ramos et al. (2018) destacam a importância de uma gestão eficaz que integre todos os setores de uma unidade de saúde, enfatizando que o sucesso da humanização na atenção básica depende do comprometimento e da colaboração de todos os profissionais envolvidos, e nem sempre há essa harmonia, o que exprime também significativos desafios aos profissionais de enfermagem. Esta abordagem colaborativa e inclusiva é vista como um elemento chave para transformar o modo como os cuidados de saúde são percebidos e realizados, garantindo que cada

paciente seja tratado como um indivíduo único com necessidades específicas, mesmo assim, ainda não é executada de forma efetiva.

Esse estudo permite reconhecer que para que a humanização da assistência de enfermagem aconteça de forma efetiva é necessário que o profissional de enfermagem vá além do posicionamento técnico na abordagem e acompanhamento do paciente, superando os desafios que se colocam frente a efetivação da humanização, considerando suas emoções, necessidades e aflições, possibilitando o estabelecimento de vínculos, a fim de otimizar o enfrentamento da enfermidade.

Souza Júnior et al. (2015), explora a humanização nos serviços de saúde na atenção básica do município de Pau dos Ferros, no Rio Grande do Norte. O estudo envolveu 100 usuários e 15 profissionais da Unidade Básica de Saúde local, com o objetivo de avaliar e entender a percepção sobre a humanização no atendimento oferecido.

Souza Júnior et al. (2015), exprimem a relevância da humanização da assistência de enfermagem ao paciente, concorrendo para que sejam executadas ações de escuta, diálogo e, se possível, ações de entretenimento, como música, teatro etc., ao mesmo tempo que identifica o quanto tem sido difícil em algumas situações trazer atitudes humanizadas na assistência ao paciente, devido a sua própria resistência à abertura para a vivência de um tratamento que não seja estritamente técnico.

Com isso, observa-se que o profissional de enfermagem tem enfrentado dificuldades para amenizar a exaustão e as angústias enfrentadas pelo paciente diante da sua enfermidade. Mesmo sob o reconhecimento de que humanizar a assistência de enfermagem é fundamental, tendo em vista que os desafios encontrados por esses profissionais para atuar de forma humanizada são inúmeros, conforme foi discutido anteriormente, a partir das abordagens de outros estudos.

A metodologia empregada para a coleta de dados foi a entrevista semiestruturada, que permitiu uma análise detalhada das experiências e percepções dos participantes. A análise dos dados foi conduzida através do materialismo histórico e da hermenêutica dialética, técnicas que facilitam a interpretação de contextos sociais e históricos complexos e a relação entre a estrutura e a experiência individual.

Os resultados do estudo apontaram deficiências significativas que impactam a humanização do atendimento, tais como a organização das filas, o agendamento das consultas e o processo de acolhimento dos pacientes. Essas áreas problemáticas destacam a necessidade urgente de melhorias que podem ser alcançadas por meio da adoção de tecnologias de gestão e comunicação mais eficazes.

A pesquisa enfatiza a importância da escuta qualificada e da comunicação eficiente dentro das equipes de saúde como tecnologias essenciais para aprimorar a humanização dos serviços. Mas, diante disso surge outro desafio para a enfermagem, pois nem toda unidade de atenção básica dispõe de tecnologia e equipamentos que potencialize essa prática. Mesmo considerando que tais tecnologias não apenas facilitarão processos operacionais, como agendamentos e gestão de filas, mas também promoveriam um ambiente mais acolhedor e empático, essencial para a satisfação dos usuários e a eficácia dos tratamentos.

Costa et al. (2022) direcionam a humanização da assistência de enfermagem na unidade de terapia intensiva, e faz significativas referências ao processo de humanização, considerando a relevância de uma atuação humanizada para a promoção do bem-estar do paciente e de seus familiares, elencando todos os mecanismos que favoreçam a obtenção de respostas clínicas positivas, indo além dos procedimentos puramente técnicos, para uma dimensão mais humana de cuidado,

bem como, as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de enfermagem para a promoção de uma assistência humanizada, considerando todos os aspectos emocionais e relacionais associado ao binômio saúde-doença enfrentado pelo paciente e seus familiares.

Observou-se também, que o profissional de enfermagem assume papel de íngreme relevância para a assistência ao paciente e a promoção da humanização, considerando que ele é um profissional que juntamente ao paciente, e com isso, possui maiores possibilidades de promover essa assistência humanizada, mesmo diante dos diversos desafios que precisa enfrentar para isso, conforme foi supramencionado.

Goulart e Chiari (2010) apontam que no decorrer dos séculos XIX e XX, os avanços tecnológicos foram incorporados a área da saúde em todos os níveis de atenção, desde a prevenção, até ao controle e reabilitação de comorbidades. Segundo estes autores não se podem minimizar os benefícios que o progresso científico proporcionou à humanidade, nem tão pouco desprezar as contribuições dos avanços tecnológicos baseados nestes princípios.

Goulart e Chiari (2010) observam um distanciamento cada vez maior da dimensão humana nos aspectos vivenciais, psicológicos e culturais no que diz respeito a doença. Desta forma, os autores sinalizam que assim como os padrões e as variabilidades na comunicação verbal e não-verbal foram modificados com o passar do tempo, a relação entre o profissional da saúde e os usuários deve ser revista.

Fortes (2004) destaca que o humanismo é relacionado a questões éticas, fundamentadas na condição humana e nos ideais partilhados entre os homens, semelhante ao conjunto de valores que baseiam a compreensão dos avanços científicos e tecnológicos. Segundo este autor, o humanismo é expresso pelo caráter e qualidade da atenção, e sua formação se dá a partir da consideração de interesses, desejos e necessidades dos envolvidos.

Ainda de acordo com Fortes (2004) o humanismo disputa a atenção com as novas tecnologias. Segundo este autor, um tratamento humano considera os valores e vivências como dos indivíduos como sendo único, desviando-se a todo tempo de julgamentos ou outras formas de discriminação negativa. O humanismo atenta-se ao domínio de sua autonomia e, segundo este autor, tenta preservar a dignidade do ser humano.

De acordo com Ramos *et al.* (2018) a humanização tem como proposta reverter o quadro de mecanicismo, automatismo e tecnicismo, inerente às relações de trabalho modernas, a partir do investimento na construção de um novo tipo de interação entre os envolvidos. Segundo estes autores, a humanização da saúde envolve todos os profissionais do setor, desde gestores até os usuários, sujeitando todos os atores ao processo.

Goulart e Chiari (2010) apontam que em um passado não muito distante, a valorização exagerada da ciência se sobrepôs à experiência pessoal, tendo como fontes de paixão explícitas do profissional a ciência e a arte. Segundo estes autores, esta concepção atribuía ao profissional de saúde uma necessidade de colocar-se na posição de superioridade ou diferenciação do paciente. De acordo com estes autores, este modelo resulta na incompreensão das palavras utilizadas pelo paciente para expressar sua dor ou sofrimento, na falta de clareza para transmitir as informações adequadas ao ser humano e na dificuldade do mesmo para a adesão do tratamento.

Segundo Ramos *et al.* (2018) o acolhimento é ferramenta fundamental no processo de humanização na atenção básica. Segundo estes autores, o acolhimento

pode ser realizado por todos os profissionais da equipe de enfermagem, em situações cotidianas que permitam a possibilidade de diálogo direto entre o profissional da enfermagem e o paciente. O autor destaca que além da recepção inicial, o acolhimento permite um atendimento integral ao usuário, fazendo com que o mesmo se sinta valorizado, cuidado e realmente acolhido.

A equipe de enfermagem constitui a grande maioria dos profissionais de saúde em uma unidade hospitalar, e o enfermeiro é quem fica mais próximo do paciente na maior parte do tempo. Neste sentido a atuação da equipe de enfermagem na Política Nacional de Atenção Básica é indiscutível.

Granja e Zoboli (2012) apontam que a consolidação da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde, depende do trabalho em rede de todas as equipes dos serviços de saúde, unificando tanto gestores, quanto usuários dos serviços de saúde de forma solidária, humana, interativa e participativa.

Assim, o estudo de Franzon, Lohmann, Costa e Lavall (2022) aponta de forma veemente que a Atenção Básica é um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que compreende a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde.

Nora e Junges (2013) analisaram as práticas de humanização na atenção básica na rede pública do sistema de saúde brasileiro, de acordo com os princípios da Política Nacional de Humanização do Brasil. A metassíntese realizada pelos autores identificou que o acolhimento é uma tecnologia fundamental dentro da prática dos serviços de saúde, e que contribui para a mudança do modelo assistencial, antes centrado na doença, para o sujeito.

Ainda de acordo com Nora e Junges (2013), a metassíntese da maioria dos estudos apontou que o acolhimento pode ser realizado por todos os profissionais da equipe de enfermagem, e em todas as situações do cotidiano dos serviços, em que se faça presente a possibilidade de escuta do outro.

Chernicharo *et al.* (2014) caracterizaram o termo humanização na assistência por profissionais da equipe de enfermagem, em um hospital público do município do Rio de Janeiro. Souza Júnior *et al.* (2015) avaliaram a satisfação dos usuários com relação ao atendimento humanizado, entrevistando 100 usuários e 15 enfermeiros de uma Unidade Básica de Saúde do município de Pau dos Ferros – RN em uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa.

Souza Júnior *et al.* (2015) constataram que 78% dos entrevistados afirmam que suas necessidades são totalmente atendidas nesta UBS, 20% em partes e 2% sentem ausência total de atendimento humanizado quanto as suas necessidades. De acordo com estes autores, a narrativa dos usuários expressam dificuldades na efetivação de um bom atendimento, além da baixa oferta de informações durante os atendimentos.

Guerreiro *et al.* (2013) explicam que o fortalecimento dos vínculos entre usuário e o serviço de saúde é um dos principais pontos que devem ser valorizados pelo enfermeiro. Segundo estes autores, este vínculo confere segurança aos usuários, permitindo que os enfermeiros estabeleçam as prioridades na atenção à sua saúde. Os autores ressaltam que o vínculo entre a equipe de enfermagem e o usuário é intimamente ligado à necessidades de autonomia e autocuidado.

Maciak *et al.* (2009) destacam que a assistência humanizada da equipe de enfermagem é entendida como todos os cuidados de procedimentos de enfermagem realizados por enfermeiros, auxiliares e técnicos em enfermagem. Segundo estes autores, os cuidados humanizados são as ações, os procedimentos, as intervenções e as atividades executadas e avaliadas para atender às demandas dos usuários ou seus familiares.

Simões et al. (2007) destacam que a humanização do atendimento em saúde é de essencial relevância para a enfermagem, uma vez que a constituição deste atendimento é baseado em princípios como a integralidade da assistência, equidade e participação social do usuário. Segundo estes autores é fundamental revisar as práticas cotidianas no contexto da enfermagem, de modo a valorizar a dignidade tanto do enfermeiro, quanto do usuário do serviço de saúde.

Ainda de acordo com Simões et al. (2007) a humanização da assistência na enfermagem implica em tornar os serviços mais resolutivos e com mais qualidade, de modo que as necessidades de saúde dos usuários sejam de responsabilidade de todos os atores sociais envolvidos no processo de trabalho. Os autores salientam que a equipe de enfermagem deve refletir e discutir como tem ocorrido a prática da enfermagem em todos os momentos da relação com o usuário.

## 5. Conclusão

É possível concluir que existem obstáculos significativos que impactam diretamente na qualidade do cuidado prestado aos pacientes. A falta de recursos materiais adequados, a sobrecarga de trabalho, a resistência de alguns pacientes e acompanhantes, bem como a interrupção das ações de enfermagem por outros profissionais de saúde, são apenas alguns dos desafios identificados. Essas barreiras dificultam a efetiva promoção da humanização, prejudicando a construção de vínculos empáticos e a oferta de um cuidado integral e qualitativo.

Portanto, é essencial que sejam implementadas estratégias que visem superar tais desafios, como investimento em capacitação profissional, melhoria das condições de trabalho, estímulo à comunicação interprofissional e sensibilização dos pacientes para a importância da humanização no processo de cuidado.

Somente através do reconhecimento e enfrentamento dessas questões, será possível avançar na promoção de uma assistência de enfermagem humanizada e de qualidade na atenção básica à saúde, garantindo assim uma abordagem mais integral e acolhedora aos usuários dos serviços de saúde.

## Referências

ALMEIDA, Débora Vieira de. **O ensino da humanização nos currículos de graduação em enfermagem**. 2009. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Enfermagem. Escola de Enfermagem. Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 2007. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-20062007-103233/?gathStatIcon=true>. Acesso em: 20. fev. 2024.

Universidade de São Paulo - Instituto de Psicologia - Biblioteca Dante Moreira Leite - Av. Prof. De Mello Moraes, 1721 Bloco C - Cep 05508-030 - SP- Tel: 3091-4190

Azevedo ALM, Costa AM. A estreita porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS): uma avaliação do acesso na estratégia de saúde da família. *Interface Comun Saúde Educ*. 2010;14:797-810.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Atenção primária à saúde. Brasília, DF: OPAS, [2020]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/atencao-primaria->

saude.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Diário Oficial da União, 2017. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html). Acesso em: 20. fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 2.488, de 21 de outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS)**. Brasília: Diário Oficial da União, 2011. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488\\_21\\_10\\_2011.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488_21_10_2011.html). Acesso em: 20. fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica**. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 110 p. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

CAMPOS, R. L. O. et al. **Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência**. Revista Eletrônica Acervo Enfermagem / Electronic Journal Nursing Collection | ISSN 2674-7189. 2022. Disponível em: [\\*5036-Artigo-54513-1-10-20201105.pdf](https://doi.org/10.5036/Artigo-54513-1-10-20201105.pdf) Acesso em 08 de maio de 2024.

CHERNICHARO, Isis de Moraes; SILVA, Fernanda Duarte da; FERREIRA, Márcia de Assunção. Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 18, n. 1, p. 156-162, 2014. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-81452014000100156&script=sci_arttext). Acesso em: 20. fev. 2024.

COSTA, B. L. L. et al. **Humanização da assistência de enfermagem aos pacientes em unidade de terapia intensiva**. Brazilian Journal of Health Review ISSN: 2595-6825. 2022. Disponível em: [\\*admin,+ART+328+BJHR.pdf](https://doi.org/10.30663/bjhr.v13n3.2022.0001) Acesso em 29 de abril de 2024.

FORTES, Paulo Antônio de Carvalho. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. **Saúde e sociedade**, v. 13, p. 30-35, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2004.v13n3/30-35/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

FRACOLLI, Lislaine Aparecida; CASTRO, Danielle Freitas Alvim de. Competência do enfermeiro na Atenção Básica: em foco a humanização do processo de trabalho. **O mundo da Saúde**, v. 36, n. 3, p. 427-432, 2012. Disponível em: [http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo\\_saude/95/4.pdf](http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/95/4.pdf). Acesso em: 20. fev. 2024.

FRANZON, A.; LOHMANN, P. M. **A humanização da assistência em enfermagem no cuidado ao paciente: percepção dos enfermeiros de dois hospitais do interior do estado do Rio Grande do Sul.** *Research, Society and Development*, v. 11, n. 1, e41111121656, 2022 (CC BY 4.0) | ISSN 2525-3409 | Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i1.21656> Acesso em 04 de maio de 2024.

GOULART, Bárbara Niegia Garcia de; CHIARI, Brasília Maria. Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 255-268, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2010.v15n1/255-268/es/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

GRANJA, Gabriela Ferreira; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone. Humanização da Atenção Primária à Saúde: Gestão em redes e governança local. **O Mundo da Saúde**, v. 36, n. 3, p. 494-501, 2012. Disponível em: [https://www.saocamilosp.br/pdf/mundo\\_saude/95/12.pdf](https://www.saocamilosp.br/pdf/mundo_saude/95/12.pdf). Acesso em: 20. fev. 2024.

GUERRERO, Patricia et al. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 1, p. 132-140, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/714/71425827006.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

LEITE, P. I. A. M. et al. **HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL.** *Rev Enferm Health Care* [Online]. Jan/Jul 2020; 9(1):90-102 ISSN 2317-1154. Disponível em: [\\*norma,+3649-pt.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/714/71425827006.pdf) Acesso em 03 de maio de 2024.

MACIAK, Inês et al. Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. **Cogitare Enfermagem**, v. 14, n. 1, p. 127-135, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4836/483648974018.pdf>. Acesso em: 20. fev. 2024.

MARQUES, B. L. D. **O PAPEL DA ENFERMAGEM NA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.** *Ciências Biológicas e de Saúde Unit | Alagoas* | v. 7 | n. 1 | p. 173-183 | Outubro 2021 | [periodicos.set.edu.br](https://periodicos.set.edu.br) Disponível em: [\\*admin,+15.pdf](https://periodicos.set.edu.br) Acesso em: 28 de abril de 2024.

NORA, Carlise Rigon Dalla; JUNGES, Jose Roque. Política de humanização na atenção básica: revisão sistemática. **Revista de Saúde Pública**, v. 47, p. 1186-1200, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/rsp/2013.v47n6/1186-1200/>. Acesso em: 20. fev. 2024.

RAMOS, Elen Amaral et al. Humanização na Atenção Primária à Saúde. **Rev Med Minas Gerais**, v. 28, n. Supl 5, p. S280522, 2018. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Raquel\\_Randow/publication/330376929\\_Humanization\\_on\\_Primary\\_Health\\_Care/links/5ec54d25458515626cb9b232/Humanization-on-Primary-Health-Care.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Raquel_Randow/publication/330376929_Humanization_on_Primary_Health_Care/links/5ec54d25458515626cb9b232/Humanization-on-Primary-Health-Care.pdf). Acesso em: 20. fev. 2024.

SEOANE, Antônio Ferreira. **A percepção de médicos e enfermeiros da Atenção Básica sobre humanização nos serviços de saúde.** Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Saúde Pública. Faculdade de Saúde Pública. Universidade de

São Paulo. São Paulo: USP, 2012. Disponível em: <https://repositorio.observatoriodocuidado.org/handle/handle/2231>. Acesso em: 20. fev. 2024.

SIMÕES, Ana Lúcia de Assis et al. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 16, n. 3, p. 439-444, 2007. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci_arttext&tlng=pt). Acesso em: 20. fev. 2024.

SOUZA JÚNIOR, Sebastião Olacy de et al. Expressão da humanização no campo da atenção básica à saúde. **Revista Rede de Cuidados em Saúde**, v. 9, n. 1, 2015. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/rcs/article/view/2305>. Acesso em: 20. fev. 2024.