DESAFIOS E PRÁTICAS DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO SERTÃO PARAIBANO

ANA PAULA ARAÚJO LOPES
PROF.ª DRA. ANNE MILANE FORMIGA BEZERRA

PATOS – PB
2026.1

ANA PAULA ARAÚJO LOPES

DESAFIOS E PRÁTICAS DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO SERTÃO PARAIBANO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em enfermagem.

Orientador: Prof.ª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra

PATOS – PB
2026.1

FICHA CATALOGRÁFICA

FICHA CATALOGRÁFICA
Dados de Acordo com AACR2, CDU e CUTTER
Biblioteca Central - UNIFIP

Lopes, Ana Paula Araújo.
L864d Desafios e Práticas da Humanização no Atendimento em Unidade de Urgência e Emergência no Sertão da Paraíba. / Ana Paula Araújo Lopes. – Patos – PB: UNIFIP, 2026.
18 fls.

Orientador (a): Profª. Drª. Anne Milane Formiga Bezerra.
Artigo, Graduação Bacharelado em Enfermagem.

1. Atendimento Humanizado. 2. Enfermagem. 3. Urgência e Emergência. I. Título. II. Centro Universitário de Patos – UNIFIP.

UNIFIP/BC CDU: 616-083
Yasmim Caroline Andrade Nóbrega. CRB 15/1086

ANA PAULA ARAÚJO LOPES

DESAFIOS E PRÁTICAS DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO SERTÃO PARAIBANO

Artigo científico apresentado ao Curso de Bacharelado em enfermagem do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em enfermagem.
Orientador: Prof.ª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra

Aprovado em 25 de maio de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Anne Milane Formiga Bezerra.
Prof.ª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra (Orientadora)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Érica Surama R. César Alves.
Prof.ª Me. Érica Surama Ribeiro César Alves (Examinadora)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Hellen Renatta L. Medeiros.
Prof.ª Me. Hellen Renatta Leopoldino Medeiros (Examinadora)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por me conceder sabedoria e coragem para superar cada desafio ao longo dessa jornada. Nos momentos difíceis, foi a fé que me sustentou e me permitiu continuar até aqui.

Aos meus pais, Auzimar e Rosinélia, minha mais profunda gratidão por todo esforço, cuidado e amor incondicional. Vocês são meu exemplo, minha base, minha inspiração. Obrigada por nunca medirem esforços para que eu pudesse realizar todos os meus sonhos e por acreditarem em mim até quando eu mesma duvidei.

Ao meu irmão, Gustavo, agradeço pelo companheirismo, apoio, incentivo e carinho durante toda essa trajetória. Obrigada por acreditar no meu potencial.

Ao meu namorado, Juan, obrigada pelo apoio, paciência, compreensão e por ser minha fonte inesgotável de amor e carinho. Sua presença foi essencial nos momentos de ansiedade, insegurança e cansaço. Obrigada por me incentivar e permanecer ao meu lado.

Ás minhas amigas, obrigada pelos momentos que dividimos, pelas conversas, pelo apoio durante essa caminhada. Ter vocês ao meu lado toda a diferença.

Á minha orientadora, Anne Milane, minha gratidão pelos ensinamentos, pela paciência, dedicação e orientação ao longo deste trabalho. Sua contribuição foi fundamental na construção deste TCC e para meu crescimento pessoal.

Aos meus professores, agradeço por todos os ensinamentos compartilhados ao longo da graduação e por contribuírem de uma forma tão importante para minha formação.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma, contribuíram para que este sonho se tornasse realidade. Está conquista não é apenas minha, mas de todos que caminharam comigo ao longo dessa jornada.

DESAFIOS E PRÁTICAS DA HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO SERTÃO PARAIBANO

CHALLENGES AND PRACTICES OF HUMANIZATION IN EMERGENCY CARE IN THE SERTÃO REGION OF PARAÍBA

Ana Paula Araújo Lopes [1]
Anne Milane Formiga Bezerra[2]
Érica Surama Ribeiro César Alves[3]
Hellen Rentta Leopoldino Medeiros[4]

RESUMO

Por meio deste estudo buscou-se compreender as ações, os desafios e as abordagens empregadas pelos profissionais de saúde, em especial os enfermeiros, na implementação da humanização em ambientes de emergência e urgência. Deste modo, tem-se como objetivo geral analisar a importância do atendimento humanizado de enfermagem no setor de urgência e emergência e seus principais desafios. A abordagem metodológica da pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo, de natureza descritiva e com abordagem quantitativa. A amostra foi constituída por 30 enfermeiros que trabalham na urgência e emergência, que tinham experiência prévia no setor e estejam dispostos a participar da pesquisa. Conclui-se então que o atendimento humanizado de enfermagem em urgência e emergência é considerado pelos profissionais como fundamental para a qualidade da assistência, especialmente em contextos de alta demanda e rapidez, e que sua efetivação depende de estratégias como capacitação, fortalecimento do trabalho em equipe, melhor comunicação e valorização das relações interpessoais; atitudes acolhedoras, escuta qualificada e empatia fortalecem o vínculo paciente–equipe e contribuem para cuidados mais seguros, éticos e integrais, porém barreiras como sobrecarga de trabalho, escassez de recursos, falta de profissionais e limitações estruturais dificultam sua aplicação contínua.

Palavras-chave: Atendimento Humanizado. Enfermagem. Urgência. Emergência.

ABSTRACT

This study aims to understand the actions, challenges, and approaches employed by healthcare professionals, especially nurses, in implementing humanization in emergency and urgent care settings. Therefore, the general objective is to analyze the importance of humanized nursing care in the emergency and urgent care sector and its main challenges. The methodological approach of the research is characterized as field research, descriptive in nature, and with a quantitative approach. The sample consisted of 30 nurses working in emergency and urgent care who had prior experience in the sector and were willing to participate in the research. It is concluded that humanized nursing care in emergency and urgent care is considered by

[1] Bacharelando em enfermagem. Centro Universitário de Patos – UNIFIP. Patos, Paraíba, Brasil.
[2] Enfermeira. Doutora em Ciências da saúde. Docente universitária. Centro Universitário de Patos – UNIFIP. Patos, Paraíba, Brasil.
[3] Enfermeira. Mestre em Ciências da saúde. Docente universitária. Centro Universitário de Patos – UNIFIP. Patos, Paraíba, Brasil.
[4] Enfermeira. Mestre em Ciências da saúde – FCMSCSP. Docente universitária. Centro Universitário de Patos – UNIFIP. Patos, Paraíba, Brasil.

professionals to be fundamental to the quality of care, especially in contexts of high demand and rapid response, and that its effectiveness depends on strategies such as training, strengthening teamwork, better communication, and valuing interpersonal relationships. Welcoming attitudes, active listening, and empathy strengthen the patient-team bond and contribute to safer, more ethical, and comprehensive care; however, barriers such as work overload, resource scarcity, lack of professionals, and structural limitations hinder their continuous application.

Keywords: Humanized Care. Nursing. Urgency. Emergency.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Silva, Cruz e Silva (2023), no ano de 2003 passou a ser estabelecida por meio do Ministério da Saúde, a Política Nacional de Humanização (PNH), ao qual, este, serve como um arcabouço dentro do Sistema Único de Saúde. Ela traça diretrizes baseadas nos princípios da transversalidade e da indissociabilidade entre cuidado e gestão, ao mesmo tempo em que promove a autonomia e a participação ativa de todos os atores envolvidos. Dentro do âmbito da saúde pública, a humanização tem emergido como um assunto significativo e frequentemente discutido, com foco na melhoria do cuidado para reforçar os princípios e valores do SUS.

A humanização é interpretada como um ato que incorpora valor e respeito à existência humana, abrangendo questões éticas, sociais e educacionais inerentes a cada indivíduo e, consequentemente, em suas interações com os outros. Além da PNH, o Ministério da Saúde também lançou uma cartilha em 2004 detalhando a Política Nacional de Humanização da Assistência e Gestão do Sistema Único de Saúde (PNHA - GSUS). Este documento descreve protocolos para acolhimento, incluindo avaliação e classificação de risco, servindo como um plano estratégico para as práticas e desenvolvimento da assistência à saúde, particularmente dentro dos serviços de emergência (Sousa *et al.,* 2019).

É importante ainda observar que, este serviço envolve receber o usuário na chegada, assumir total responsabilidade por seu atendimento, abordar suas queixas, preocupações e ansiedades e garantir a comunicação com outros serviços de saúde para acompanhamento quando necessário. No entanto, os serviços de emergência revelam uma situação diferente: um aspecto é o aumento da capacidade de atendimento, o que leva a uma carga de trabalho esmagadora para os profissionais que atuam nessas unidades, causando, em última análise, fadiga tanto para os trabalhadores do setor quanto para os pacientes (Sousa; Sandim, 2020).

Sousa e Sandim (2020) complementam ainda que, como resultado, essa busca cria um estresse significativo tanto para os usuários que esperam atendimento de qualidade quanto para

os funcionários que acham desafiador gerenciar o fluxo constante de chamadas e incidentes na unidade. Consequentemente, com o aumento de solicitações de atendimento de emergência, a qualidade do atendimento diminui, e o atendimento fornecido se torna desatualizado.

Além disso, estudo realizado no Pronto-Socorro Adulto do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM) revela que os profissionais demonstram preocupação com a falta de treinamento contínuo para as funções de atendimento de emergência e ressaltam a importância da preparação da equipe antes de sua alocação nos serviços de emergência, garantindo que ela esteja equipada e aclimatada às demandas da unidade (Cézar; Souza, 2021).

No entanto, Sousa *et al.* (2019) assinala que inúmeros desafios ainda precisam ser enfrentados, juntamente com a necessidade contínua de aprendizado e desenvolvimento de novos sistemas. Consequentemente, é essencial envolver administradores, trabalhadores e pacientes, pois a colaboração de todas as partes é importante para o estabelecimento e avanço dessas diretrizes. Em vista disso, a equipe de enfermagem deve ter acesso a informações que enriqueçam o processo de cuidado humanizado, bem como o suporte necessário para desempenhar suas responsabilidades e treinamento para situações de alta demanda. O crescente fluxo de pacientes em departamentos de emergência levou à superlotação dos serviços e, como resultado, a um declínio na qualidade do atendimento prestado.

Deste modo, o presente estudo apresenta a seguinte problemática: na qualidade de enfermeiro responsável pela gestão do processo de assistência à saúde, cenários de urgência e emergência exigem tomada de decisões e ações rápidas para preservar vidas; então, como podemos potencializar o aspecto a humanização do cuidado nesse contexto?

Diante desse contexto, o estudo justifica-se pela necessidade de compreender as ações, os desafios e as abordagens empregadas pelos profissionais de saúde, em especial os enfermeiros, na implementação da humanização em ambientes de emergência e urgência.

Deste modo, o bjetivo deste estudo foi analisar a importância do atendimento humanizado de enfermagem no setor de urgência e emergência e seus principais desafios.

2 MATERIAL E MÉTODO

A abordagem metodológica da pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo, de natureza descritiva e com abordagem quantitativa. Conforme afirmam Carvaneli e Cauck Miguel (2022), a pesquisa de campo representa uma fase subsequente ao estudo bibliográfico, permitindo ao pesquisador obter uma compreensão aprofundada do tema. Nessa etapa, o

pesquisador define os objetivos da pesquisa, desenvolve hipóteses, identifica os métodos de coleta de dados, especifica o tamanho da amostra e delineia os procedimentos de tabulação e análise dos dados.

Segundo Sampieri et al. (2013), o objetivo de um estudo transversal descritivo é delinear as características e os perfis de indivíduos, grupos, comunidades e diversos fenômenos dentro de um período de tempo definido.

Conforme afirmam Tako e Kameo (2023), a pesquisa quantitativa constitui uma abordagem metodológica que utiliza dados numéricos para avaliar e quantificar informações e perspectivas. Essa metodologia científica baseia-se na implementação de técnicas estruturadas, como questionários.

O local da pesquisa foi no Hospital Distrital Dr. José Gomes da Silva, localizado na Av. Irineu Rodrigues da Silva, 183 - Centro, Itaporanga - PB, 58780-000. Itaporanga é um município brasileiro situado no estado da Paraíba, na Região Metropolitana do Vale do Piancó. Segundo estimativas do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), a população era de 23.940 habitantes, com base em dados de 2022. A área total do município é de 468.060 km².

A população do estudo foi composta por 30 enfermeiros que atuam no setor de urgência e emergência do Hospital Distrital de Itaporanga. A amostra foi realizada com 100% da população.

Em relação aos critérios de inclusão, o estudo incluiu enfermeiros de ambos os sexos, que trabalham na urgência e emergência do Hospital Distrital de Itaporanga e que tinham experiência prévia no setor. A participação no estudo ocorreu após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Na presente pesquisa os dados foram coletados através da técnica de aplicação de um questionário semiestruturado. A primeira parte do questionário foi elaborada com questões de cunho sócio demográfico, a exemplo do gênero, tempo de atuação na enfermagem, turno de trabalho, entre outros. Na segunda parte do questionário, foram elaboradas questões para ter maior compreensão acerca dos desafios do atendimento humanizado em urgência e emergência.

A presente pesquisa foi aprovada no Comitê de ética em Pesquisa - CEP do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, sob o registro CAAE 95299726.7.0000.5181 e obteve aprovação sob o número 8.260.844. Inicialmente, foi estabelecido contato formal com a direção da instituição hospitalar e, posteriormente, com os enfermeiros que atuam no setor de urgência e emergência, a fim de apresentar os objetivos do estudo, esclarecer dúvidas e solicitar a participação voluntária dos profissionais.

Após aplicar o questionário com os enfermeiros foi realizada a transcrição dos dados utilizando o programa do Word, onde os resultados foram tabulados em tabelas.

3 RESULTADOS

A análise dos dados sociodemográficos revelou que a maioria dos participantes da pesquisa era do sexo feminino, correspondendo a 90,0% da amostra (n=27), enquanto o sexo masculino representou apenas 10,0% (n=3). Em relação ao tempo de atuação na enfermagem, observou-se predominância de profissionais com 1 a 5 anos de experiência, totalizando 40,0% (n=12). Os participantes com 6 a 10 anos de atuação e aqueles com mais de 10 anos representaram igualmente 30,0% (n=9) cada. Quanto ao tempo de atuação especificamente na área de urgência e emergência, verificou-se maior concentração de profissionais com experiência entre 1 e 5 anos, representando 46,7% (n=14), seguidos daqueles com 6 a 10 anos de atuação, com 33,3% (n=10). Apenas 3,33% (n=1) possuíam menos de um ano de experiência, enquanto 16,7% (n=5) atuavam há mais de 10 anos nesse setor. No que se refere ao turno de trabalho, todos os participantes informaram atuar em regime misto, correspondendo a 100% da amostra.

Tabela 1: Dados sociodemográficos:

Variável	Categoria	N°	%
Sexo do participante	Feminino	27	90,0%
	Masculino	3	10,0%
Tempo de atuação na enfermagem	1 a 5 anos	12	40,0%
	6 a 10 anos	9	30,0%
	Mais de 10 anos	9	30,0%
Tempo de atuação na urgência e emergência	Menos de 1 ano	1	3,33%
	1 a 5 anos	14	46,7%
	6 a 10 anos	10	33,3%
	Mais de 10 anos	5	16,7%
Turno de trabalho	Misto	30	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2026).

Em relação aos pacientes atendidos de forma humanizada apresentam menor tempo médio de espera nas unidades de urgência e emergência, os dados evidenciaram que a maioria dos participantes reconhece a humanização como uma prática essencial no atendimento emergencial, representando 80,0% da amostra. Além disso, 93,3% dos profissionais concordaram totalmente que o atendimento humanizado contribui para melhores desfechos clínicos dos pacientes. Embora a pesquisa não tenha mensurado diretamente o tempo médio de espera, os achados sugerem que práticas organizacionais associadas à humanização, como melhor comunicação, trabalho em equipe e maior qualificação profissional, podem favorecer

fluxos assistenciais mais eficientes e acolhedores, contribuindo indiretamente para a redução do tempo de espera percebido pelos usuários.

Em relação à percepção dos profissionais sobre a realização do atendimento humanizado no cotidiano de trabalho, observou-se que a maioria dos participantes afirmou desenvolver essas práticas de maneira constante. Dos enfermeiros entrevistados, 56,7% relataram que sempre realizam atendimento humanizado em seu dia a dia, enquanto 40,0% informaram que isso ocorre frequentemente. Apenas 3,33% mencionaram realizar essas práticas raramente. Esses resultados demonstram que os profissionais reconhecem a importância da humanização como parte essencial da assistência prestada, mesmo diante das dificuldades presentes nos serviços de urgência e emergência.

Tabela 2: Percepção sobre a humanização no atendimento.

Variável	Categoria	N°	%
Definição do atendimento humanizado	Uma prática essencial na urgência e emergência	24	80,0%
	Importante, mas difícil de aplicar na rotina	5	16,7%
	Não sei opinar	1	3,33%
Você considera que realiza atendimento humanizado no seu dia a dia?	Sempre	17	56,7%
	Frequentemente	12	40,0%
	Raramente	1	3,33%
O atendimento humanizado contribui para melhores desfechos clínicos dos pacientes:	Concordo totalmente	28	93,3%
	Concordo parcialmente	2	6,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2026).

No que se refere à implementação de práticas humanizadas reduz o nível de estresse dos profissionais de saúde em serviços emergenciais, os resultados mostraram que a sobrecarga de trabalho foi apontada por 83,3% dos participantes como o principal fator dificultador da humanização. Além disso, 63,3% afirmaram que a sobrecarga interfere às vezes na capacidade de prestar um atendimento humanizado, enquanto 20,0% relataram que isso ocorre frequentemente. Esses dados demonstram que fatores estruturais e organizacionais influenciam diretamente o bem-estar dos profissionais e a qualidade da assistência prestada.

Ao mesmo tempo, os participantes destacaram que treinamentos, melhoria da comunicação e fortalecimento do trabalho em equipe podem contribuir para um ambiente laboral mais equilibrado, favorecendo a redução do desgaste emocional e ocupacional. Assim, os resultados indicam que a humanização pode funcionar como estratégia de apoio ao trabalhador, embora ainda existam barreiras institucionais importantes a serem enfrentadas.

Em relação à estrutura física da unidade, os resultados mostraram que a maioria dos participantes considera que o ambiente contribui de alguma forma para a humanização do atendimento. Entre os enfermeiros entrevistados, 46,7% concordaram totalmente que a estrutura física favorece a humanização, enquanto outros 46,7% concordaram parcialmente. Apenas 6,7% demonstraram discordância parcial. Esses dados revelam que, embora a unidade apresente aspectos considerados positivos pelos profissionais, ainda existem limitações estruturais que podem dificultar a oferta de um atendimento mais acolhedor, confortável e humanizado aos pacientes e familiares.

Em relação à quantidade de profissionais disponíveis para a realização de um atendimento de qualidade e humanizado, os resultados demonstraram percepções distintas entre os participantes. Do total de enfermeiros entrevistados, 43,3% afirmaram que a quantidade de profissionais atende parcialmente às necessidades do setor, enquanto 40,0% consideraram o número suficiente. Por outro lado, 16,7% relataram que não há profissionais em quantidade adequada para garantir um cuidado humanizado e de qualidade. Esses achados evidenciam que, apesar de parte da equipe perceber condições satisfatórias de trabalho, ainda existem limitações relacionadas ao dimensionamento profissional, o que pode gerar sobrecarga e dificultar a continuidade de práticas humanizadas no atendimento.

Tabela 3: Desafios e barreiras

Variável	Categoria	N°	%
Quais fatores mais dificultam a prática da humanização no seu ambiente de trabalho?	Sobrecarga de trabalho	25	83,3%
	Falta de recursos materiais	6	20,0%
	Estrutura física inadequada	9	30,0%
	Falta de capacitação	2	6,7%
	Falta de vontade	1	3,3%
A sobrecarga de trabalho interfere na sua capacidade de prestar um atendimento humanizado?	Sempre	1	3,33%
	Frequentemente	6	20,0%
	Ás vezes	19	63,3%
	Nunca	4	13,3%
A estrutura física da unidade favorece a humanização no atendimento:	Concordo totalmente	14	46,7%
	Concordo parcialmente	14	46,7%
	Discordo parcialmente	2	6,7%
Há quantidade suficiente de profissionais para oferecer um atendimento de qualidade e humanizado?	Sim	12	40,0%
	Parcialmente	13	43,3%
	Não	5	16,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2026).

No que se refere às estratégias e melhorias relacionadas à humanização do atendimento, verificou-se que metade dos participantes, correspondente a 50,0% (n=15), já participou de treinamentos ou capacitações sobre humanização, enquanto a outra metade informou não ter participado. Apesar disso, a grande maioria dos profissionais, representando 86,7% (n=26),

concordou totalmente que capacitações e treinamentos contribuem para melhorar o atendimento humanizado. Outros 10,0% (n=3) concordaram parcialmente e apenas 3,3% (n=1) discordaram parcialmente dessa contribuição. Entre as principais estratégias apontadas para melhorar a humanização na unidade, destacaram-se os treinamentos e capacitações, mencionados por 66,7% (n=20) dos participantes, seguidos da melhoria na comunicação e no trabalho em equipe, citada por 53,3% (n=16). O aumento do número de profissionais foi mencionado por 33,3% (n=10), enquanto a melhoria da estrutura física foi apontada por 20,0% (n=6). Além disso, todos os participantes da pesquisa (100%; n=30) concordaram totalmente que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre o paciente e a equipe de enfermagem.

O atendimento baseado em humanização aumenta a adesão dos pacientes ao tratamento recomendado, os achados reforçam essa perspectiva. Todos os participantes da pesquisa concordaram totalmente que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre paciente e equipe de enfermagem. Esse fortalecimento da relação interpessoal tende a promover maior confiança do paciente nos profissionais e nos cuidados recebidos, favorecendo a compreensão das orientações terapêuticas e, consequentemente, a adesão ao tratamento proposto. Além disso, a percepção predominante de que a humanização contribui para melhores desfechos clínicos reforça a ideia de que o acolhimento, a escuta qualificada e a empatia possuem impacto positivo na continuidade do cuidado e no comprometimento do paciente com as recomendações recebidas durante o atendimento emergencial.

Tabela 4: Estratégias e melhorias

Variável	Categoria	N°	%
Você já participou de treinamentos ou capacitações sobre humanização?	Sim	15	50,0%
	Não	15	50,0%
Você acredita que capacitações e treinamentos contribuem para melhorar o atendimento humanizado?	Concordo totalmente	26	86,7%
	Concordo parcialmente	3	10,0%
	Discordo parcialmente	1	3,3%
Quais estratégias poderiam melhorar a humanização na sua unidade?	Maior número de profissionais	10	33,3%
	Melhor estrutura física	6	20%
	Treinamentos e capacitações	20	66,7%
	Melhor comunicação e trabalho em equipe	16	53,3%
Você considera que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre paciente e equipe de enfermagem?	Concordo totalmente	30	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2026).

4 DISCUSSÃO

Sousa et al. (2019) destacam que a humanização nos serviços de urgência e emergência representa um elemento essencial para a qualidade do cuidado de enfermagem. Segundo os autores, mesmo em ambientes marcados pela rapidez dos atendimentos e pela alta demanda assistencial, práticas humanizadas favorecem maior segurança emocional ao paciente e fortalecem a relação entre equipe e usuário. Os autores ainda ressaltam que o acolhimento adequado reduz sentimentos de medo, insegurança e ansiedade frequentemente presentes em situações emergenciais.

De maneira semelhante, Perboni, Silva e Oliveira (2019) afirmam que a humanização do cuidado na emergência exige sensibilidade dos profissionais diante da condição vulnerável dos pacientes. Para os autores, o atendimento humanizado envolve atitudes simples, como diálogo respeitoso, escuta atenta e demonstração de interesse pelas necessidades do indivíduo. Esse entendimento aproxima-se dos resultados encontrados nesta pesquisa, visto que grande parte dos profissionais afirmou realizar práticas humanizadas frequentemente em seu cotidiano de trabalho. Isso demonstra que os participantes reconhecem a relevância do cuidado integral mesmo diante das dificuldades presentes nos serviços emergenciais.

Os resultados também se aproximam das reflexões de Cézar e Souza (2021), que identificaram que profissionais de enfermagem associam a humanização à valorização do paciente como ser humano e não apenas como portador de uma enfermidade. Entretanto, os autores ressaltam que a rotina intensa, o excesso de demandas e a pressão por atendimentos rápidos acabam dificultando a efetivação contínua dessas práticas. Essa percepção pode ser observada no presente estudo, uma vez que parte dos participantes reconheceu que, embora a humanização seja importante, sua aplicação na rotina diária nem sempre ocorre de maneira satisfatória.

Rocha et al. (2022) destacam que a humanização contribui significativamente para melhorar a comunicação entre profissionais, pacientes e familiares, favorecendo relações mais acolhedoras e fortalecendo a confiança no atendimento prestado. Segundo os autores, pacientes que se sentem respeitados e compreendidos tendem a colaborar mais com o tratamento, além de apresentarem maior satisfação com os cuidados recebidos. Essa perspectiva também dialoga com os achados da presente pesquisa, sobretudo quando os participantes reconhecem que o atendimento humanizado influencia positivamente os resultados clínicos dos pacientes.

Anguita et al. (2019) reforçam ainda que a humanização no contexto da urgência e emergência deve ser compreendida como uma prática ética e relacional, baseada no respeito à dignidade humana e na valorização das emoções do paciente. Os autores observam que a criação de vínculos, mesmo em atendimentos rápidos, pode reduzir o sofrimento emocional e tornar o

ambiente hospitalar menos hostil. Nesse sentido, os resultados encontrados demonstram que os profissionais participantes possuem percepção positiva acerca da humanização, compreendendo-a como parte indispensável da assistência de enfermagem e da promoção de um cuidado mais acolhedor e integral.

Lima et al. (2023) identificaram que enfermeiros atuantes em setores de urgência e emergência enfrentam constantes desafios relacionados à elevada demanda de pacientes, pressão assistencial e escassez de recursos humanos. Segundo os autores, o desgaste físico e emocional provocado pela rotina intensa compromete tanto a qualidade do atendimento quanto o bem-estar dos profissionais. Dessa forma, a sobrecarga de trabalho acaba dificultando a realização de práticas mais humanizadas, uma vez que os profissionais precisam priorizar atendimentos rápidos e imediatos diante da alta complexidade dos casos.

Rocha et al. (2022) também destacam que a implementação da humanização nos serviços emergenciais enfrenta obstáculos estruturais e institucionais significativos. Os autores ressaltam que ambientes inadequados, déficit de materiais e insuficiência de profissionais limitam a capacidade da equipe em oferecer um cuidado integral e acolhedor. Essa realidade se aproxima dos resultados observados na pesquisa, especialmente quando parte dos participantes demonstrou insatisfação em relação à estrutura física da unidade e à quantidade de profissionais disponíveis para atender à demanda assistencial.

De forma semelhante, Sousa e Sandim (2020) afirmam que o atendimento humanizado exige condições mínimas de trabalho para que possa ser desenvolvido de maneira efetiva. Para os autores, profissionais submetidos a jornadas extensas, ambientes estressantes e equipes reduzidas tendem a apresentar maior desgaste emocional, dificultando a manutenção de atitudes acolhedoras no cotidiano assistencial. Os autores ressaltam ainda que a ausência de suporte institucional favorece o aumento da exaustão física e psicológica, refletindo diretamente na qualidade da assistência prestada aos pacientes.

Barros et al. (2025) reforçam que os serviços de urgência e emergência são marcados por situações de tensão constante, tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. Nesse contexto, os autores defendem que estratégias multiprofissionais e ações voltadas à humanização podem contribuir para reduzir o estresse ocupacional e melhorar o ambiente de trabalho. Entretanto, os pesquisadores alertam que tais medidas precisam ser acompanhadas de investimentos estruturais, capacitações e fortalecimento das equipes, caso contrário a humanização tende a permanecer apenas como diretriz teórica sem aplicação efetiva na prática cotidiana.

Além disso, Silva, Cruz e Silva (2023) observam que a falta de capacitação profissional também representa um desafio importante para a consolidação da humanização nos serviços emergenciais. Segundo os autores, muitos profissionais reconhecem a importância do acolhimento e da empatia, porém relatam dificuldades em desenvolver essas competências diante das exigências técnicas e emocionais do setor. Assim, os resultados do presente estudo demonstram que a humanização depende não apenas da vontade individual dos profissionais, mas principalmente de melhores condições de trabalho, suporte institucional e valorização das equipes de enfermagem.

Os resultados apresentados na tabela 4 evidenciam que os profissionais de enfermagem reconhecem a importância das estratégias voltadas para o fortalecimento da humanização nos serviços de urgência e emergência. Entre as principais medidas apontadas pelos participantes destacaram-se os treinamentos e capacitações, a melhoria da comunicação e do trabalho em equipe, além da necessidade de aumento do número de profissionais e melhorias na estrutura física das unidades. Outro dado relevante foi o fato de todos os participantes concordarem totalmente que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre paciente e equipe de enfermagem. Esses achados demonstram que os profissionais compreendem a humanização como um processo que depende tanto da qualificação profissional quanto das condições institucionais oferecidas para o desenvolvimento do cuidado.

Os resultados encontrados aproximam-se das discussões de Lopes et al. (2019), que defendem a educação permanente como ferramenta fundamental para a transformação das práticas assistenciais. Segundo os autores, treinamentos e capacitações permitem que os profissionais desenvolvam competências relacionadas ao acolhimento, à comunicação e à escuta qualificada, fortalecendo a humanização nos serviços de saúde. Além disso, os autores ressaltam que a atualização contínua favorece maior segurança profissional e melhora a qualidade das relações estabelecidas entre equipe, paciente e familiares.

Da mesma forma, Vaz, Lima e Barbosa (2024) afirmam que a humanização da assistência de enfermagem está diretamente relacionada à construção de vínculos interpessoais mais acolhedores e respeitosos. Para os autores, pacientes que se sentem ouvidos, respeitados e acolhidos tendem a desenvolver maior confiança nos profissionais e maior adesão às orientações terapêuticas. Essa percepção dialoga diretamente com os resultados da pesquisa, especialmente quando todos os participantes reconheceram que práticas humanizadas fortalecem o vínculo entre paciente e equipe de enfermagem.

Sousa et al. (2019) também destacam que a humanização depende da valorização das relações humanas dentro do ambiente hospitalar. Segundo os autores, estratégias como melhoria

da comunicação entre os profissionais, fortalecimento do trabalho em equipe e escuta ativa contribuem para tornar o atendimento mais acolhedor e eficiente. Os autores ressaltam ainda que a integração da equipe multiprofissional favorece não apenas a qualidade do cuidado prestado ao paciente, mas também melhora o ambiente de trabalho e reduz conflitos internos entre os profissionais.

Os achados da pesquisa também se aproximam das reflexões de Anguita et al. (2019), que identificaram que enfermeiros atuantes em serviços de urgência associam a humanização à criação de relações mais próximas e empáticas com os pacientes. Para os autores, mesmo em ambientes marcados pela rapidez e pela pressão assistencial, pequenas atitudes como ouvir atentamente, orientar adequadamente e demonstrar respeito podem gerar impactos significativos na experiência do paciente durante o atendimento. Nesse sentido, os autores defendem que a humanização deve ser incentivada continuamente por meio de políticas institucionais e ações educativas permanentes.

Além disso, Barros et al. (2025) ressaltam que a atuação multiprofissional e a implementação de estratégias voltadas ao acolhimento contribuem para otimizar o cuidado e reduzir o desgaste emocional tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde. Os autores defendem que ambientes organizados, equipes capacitadas e comunicação eficiente favorecem um atendimento mais humanizado e resolutivo. Assim, os resultados encontrados no presente estudo demonstram que os profissionais reconhecem a necessidade de investimentos em qualificação, estrutura e valorização das equipes como caminhos importantes para fortalecer a humanização nos serviços de urgência e emergência.

Outro fator oimportante é a importância da formação e qualificação da equipe de saúde ao qual, apresenta desafios consideráveis para a prestação de cuidados humanizados no setor de UE. Por meio da educação continuada, é possível facilitar mudanças que adotem os princípios da representatividade no SUS, enfatizando a humanização e o acolhimento, adotando uma abordagem humanística para aprimorar a experiência do usuário em situações de emergência (Sousa; Sandim, 2020).

Scolari *et al.* (2020) enfatizam os benefícios da classificação de risco, observando que esse protocolo resultou em um processo de trabalho mais organizado e dinâmico. Além de priorizar o atendimento a pacientes críticos, ele estabelece simultaneamente segurança, estabilidade e controle da situação, garantindo assim a prestação de assistência humanizada a esses indivíduos.

A prestação de cuidados humanizados não depende exclusivamente dos profissionais de saúde; envolve também os indivíduos atendidos, fundamentados em princípios que reconhecem

sua humanidade e a necessidade de um tratamento respeitoso e ético. A equipe de enfermagem apresenta deficiências na comunicação dentro do ambiente de trabalho, o que reforça a necessidade crítica de a instituição implementar novos programas de treinamento para esses profissionais. Tais iniciativas garantirão que os enfermeiros possuam conhecimento técnico e científico abrangente, fomentando assim a confiança entre os membros da equipe e atendendo eficazmente a todas as necessidades dos pacientes (Lima *et al.* 2023).

A humanização do atendimento no serviço de UE vai além do mero respeito ao outro; abrange a aceitação ética de suas diferenças. Essa abordagem é vital no contexto do cuidado humano, pois os profissionais de enfermagem enfatizam a importância de uma visão holística dos pacientes. Adotar uma perspectiva biopsicossocial permite que os cuidadores tratem os indivíduos como seres completos, abordando não apenas suas condições médicas, mas também suas necessidades físicas, mentais e espirituais (Barros *et al.* 2025).

O cuidado abrange mais do que simplesmente auxiliar ou tratar a condição médica de um paciente ou executar diversas técnicas e procedimentos. No contexto do setor de emergência, é de grande importância reconhecer os clientes e suas famílias como indivíduos distintos. Isso ressalta a importância do atendimento humanizado durante o processo de acolhimento, enfatizando a necessidade de conforto e acomodação tanto para o paciente quanto para seus familiares durante todas as intervenções realizadas (Vaz; Lima; Barbosa, 2024).

5 CONCLUSÃO

O estudo concluiu que o atendimento humanizado de enfermagem em urgência e emergência é considerado pelos profissionais como fundamental para a qualidade da assistência, especialmente em contextos de alta demanda e rapidez, e que sua efetivação depende de estratégias como capacitação, fortalecimento do trabalho em equipe, melhor comunicação e valorização das relações interpessoais; atitudes acolhedoras, escuta qualificada e empatia fortalecem o vínculo paciente–equipe e contribuem para cuidados mais seguros, éticos e integrais, porém barreiras como sobrecarga de trabalho, escassez de recursos, falta de profissionais e limitações estruturais dificultam sua aplicação contínua.

Em relação às limitações deste estudo pode-se dizer que, por ocorrer em uma única instituição com poucos participantes e por ouvir apenas profissionais, motivo pelo qual recomenda-se ampliar amostras, como sugestão futura, além de incluir diferentes instituições e realizar pesquisas qualitativas envolvendo pacientes, familiares e equipes multiprofissionais para aprofundar a compreensão dos impactos da humanização nesses serviços.

REFERÊNCIAS

ANGUITA, M. V. *et al*. Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. **Revista de Enfermagem Referência**, v. 4, n. 23, p. 59-68, 2019.

BARROS, S. S. C. *et al*. A atuação multiprofissional na humanização do atendimento em urgência e emergência: estratégias para otimização do cuidado e redução do estresse dos pacientes e familiares. **Lumen et Virtus**, v. 16, n. 49, 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Itaporanga (PB) – Panorama**. de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/itaporanga/panorama. Acesso em: 05 out. 2025.

CARVANELI, A, MIGUEL C. C. **Metodologia científica: fundamentos e aplicações na pesquisa acadêmica**. Curitiba: Appris, 2022.

CÉZAR, A.; SOUZA, M. Humanização no atendimento de urgência e emergência sob a perspectiva da enfermagem. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 10, 2021.

LIMA, E. B. *et al.* Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência. **Journal Health NPEPS.** v.8, n.1, jan-jun 2023.

LOPES, M. T. S. R .*et al.* Educação permanente e humanização na transformação das práticas na atenção básica. **REME – Revista Mineira de Enfermagem**. v. 23, n. 9, p. 23:e-1161, maio 2019.

PERBONI, J. S, SILVA, R. C, OLIVEIRA, S. G. A. humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado. **Interações** (Campo Grande), [S. l.], v. 20, n. 3, p. 959–972, 2019.

ROCHA, B. A. *et al.* Diário reflexivo de ações educativas em reanimação cardiopulmonar para a comunidade estudantil. **Revista Brasileira de Extensão Universitária**, v. 13, n. 3, p. 337–345, 2022.

SAMPIERI, R., **Definições dos enfoques quantitativo e qualitativo, suas semelhanças e diferenças**. Porto Alegre, RS: Penso, 2013.

SCOLARI, G. A. S; *et al*. Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, [S. l.], v. 10, 2020.

SILVA, R. A. N; CRUZ. D. M.; SILVA, M. A. X. M. Atendimento humanizado em urgência e emergência. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo, v.9.n.08. ago. 2023.

SOUSA, K. H. J. F. *et al*. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019.

SOUSA, M. V. SANDIM, L. S. A importância do serviço humanizado na urgência e emergência. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 05, Ed. 11, Vol. 07, pp. 127-140. Novembro de 2020.

TAKO, Karine Vaccaro; KAMEO, Simone Yuriko (org.). **Metodologia da pesquisa científica: dos conceitos teóricos à construção do projeto de pesquisa**. Campina Grande: Editora Amplla, 2023.

VAZ, A. de S. C.; LIMA, J. F.; BARBOSA, J. de S. P. O Impacto da humanização da assistência de enfermagem no processo de cuidado assistencial. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos** , Brasil, São Paulo, v. 7, n. 15, p. e151539, 2024.