PERCEPÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PATOS– PB SOBRE A HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

AMANDA DE SOUSA MORAIS
DRA. ANNE MILANE FORMIGA BEZERRA

PATOS – PB
2026.1

AMANDA DE SOUSA MORAIS

PERCEPÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PATOS–PB SOBRE A HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

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

Orientador: Profª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra.

PATOS – PB
2026.1

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

Morais, Amanda de Sousa.
M828p Percepção dos Pacientes Atendidos no Setor de Urgência e Emergência do Hospital Regional de Patos: Sobre a Humanização do Cuidado em Enfermagem . / Amanda de Sousa Morais. – Patos – PB: UNIFIP, 2026.
25 fls.

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

1. Humanização da Assistência. 2. Enfermagem. 3. Urgência e Emergência. 4. Acolhimento. 5. Assistência ao Paciente.
I. Título. II. Centro Universitário de Patos – UNIFIP.

UNIFIP/BC CDU: 616-083

AMANDA DE SOUSA MORAIS

PERCEPÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PATOS–PB SOBRE A HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

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

Orientadora: Profª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra.

Aprovado em ____ de maio de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Anne Milane Formiga Bezerra

Profª Dra. Anne Milane Formiga Bezerra.
(Orientador(a)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

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

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

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por me conceder força, sabedoria e coragem para enfrentar todos os desafios ao longo dessa caminhada.

À minha família, em especial à minha mãe, meu pai e ao meu esposo, pelo amor, apoio, compreensão e incentivo em todos os momentos, principalmente nos dias mais difíceis.
Ao meu filho Bernardo, que é minha maior motivação e razão de nunca desistir dos meus sonhos.
Dedico também a todos os profissionais da enfermagem, que diariamente exercem o cuidado com dedicação, empatia e humanização.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me permitido chegar muito além do que um dia sonhei; aos meus pais por forjarem em mim a bravura necessária para viver; e a todos os professores e preceptores que tive durante a graduação na UNIFIP os ensinamentos foram muito além daqueles que os livros poderiam me oferecer.

À minha família, pelo apoio incondicional, paciência e incentivo durante toda a graduação. Em especial à minha mãe, que sempre esteve ao meu lado me fortalecendo nos momentos de dificuldade, e ao meu esposo, por compreender minhas ausências e me apoiar em cada etapa dessa trajetória.

Ao meu filho Bernardo, que mesmo tão pequeno, foi minha inspiração diária para continuar lutando pelos meus objetivos.

À minha orientadora, pela dedicação, ensinamentos, paciência e contribuição essencial para a construção deste trabalho.

PERCEPÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO HOSPITAL REGIONAL DE PATOS–PB SOBRE A HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

PERCEPTIONS OF PATIENTS TREATED IN THE URGENT CARE AND EMERGENCY DEPARTMENT OF THE PATOS REGIONAL HOSPITAL IN PARAÍBA REGARDING THE HUMANIZATION OF NURSING CARE

Amanda de Sousa Morais[1]
Anne Milane Formiga Bezerra[2]

RESUMO

Introdução: O atendimento em unidades de urgência e emergência caracteriza-se pela complexidade, alta demanda e necessidade de decisões rápidas, fatores que frequentemente dificultam a efetivação de práticas humanizadas. No contexto do Sertão Paraibano, essas dificuldades são intensificadas por limitações estruturais, sobrecarga profissional e barreiras de acesso aos serviços de saúde. A humanização do cuidado surge como um eixo fundamental para garantir assistência integral, ética e centrada no paciente. **Objetivo:** Tem como objetivo investigar a percepção dos pacientes atendidos no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Patos–PB acerca da humanização do cuidado de enfermagem. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa de campo, de natureza descritiva e abordagem quantitativa, e amostra com 80 pacientes. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário semiestruturado, composto por dados sociodemográficos e questões relacionadas ao acolhimento, escuta ativa, comunicação, estrutura física e organização do serviço. Os dados serão analisados por estatística descritiva, com apoio de planilhas eletrônicas. **Resultados:** Os resultados deste estudo demonstraram que os pacientes atendidos no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Patos–PB apresentaram percepção positiva sobre a humanização do cuidado em enfermagem, destacando principalmente o acolhimento, a escuta ativa, a rapidez no atendimento e a forma respeitosa como foram tratados pelos profissionais. **Conclusão:** Os participantes reconheceram a importância da atuação da equipe de enfermagem tanto no cuidado técnico quanto no apoio emocional durante o atendimento. Entretanto, também foram apontadas necessidades de melhorias relacionadas à estrutura física da unidade e ao fortalecimento contínuo das práticas humanizadas.

Palavras-chave: Humanização. Enfermagem. Urgência. Emergência. Qualidade do atendimento.

ABSTRACT

Introduction: Care in urgent and emergency units is characterized by complexity, high demand, and the need for rapid decisions, factors that frequently hinder the implementation of humanized practices. In the context of the Sertão region of Paraíba, these difficulties are intensified by structural limitations, professional overload, and barriers to access to health services. The humanization of care emerges as a fundamental axis to guarantee

[1] [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.

comprehensive, ethical, and patient-centered care. **Objective:** The study aims to investigate the perceptions of patients treated in the urgent care and emergency department of the Regional Hospital of Patos, Paraíba, regarding the humanization of nursing care. **Methodology:** This is a descriptive, quantitative field study with a sample of 80 patients. Data collection was conducted using a semi-structured questionnaire, which included sociodemographic data and questions related to patient reception, active listening, communication, physical infrastructure, and service organization. The data will be analyzed using descriptive statistics, with the aid of spreadsheets. **Results:** The results of this study demonstrated that patients treated in the emergency department of the Patos Regional Hospital–PB had a positive perception of the humanization of nursing care, highlighting mainly the welcoming atmosphere, active listening, speed of service, and the respectful way they were treated by the professionals. **Conclusion:** Participants recognized the importance of the nursing team's role in both technical care and emotional support during treatment. However, needs for improvements related to the unit's physical structure and the continuous strengthening of humanized practices were also identified.

Keywords: Humanization. Nursing. Urgency. Emergency. Quality of care.

1 INTRODUÇÃO

As unidades de urgência e emergência constituem serviços essenciais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo responsáveis pelo atendimento imediato de usuários em situações de sofrimento agudo, agravos inesperados e risco iminente à vida. Esses serviços funcionam como portas de entrada estratégicas da rede de atenção à saúde, exigindo respostas rápidas, decisões clínicas assertivas e atuação integrada de equipes multiprofissionais. Nesse cenário, a enfermagem desempenha papel central, uma vez que está diretamente envolvida no acolhimento inicial, na classificação de risco, na monitorização contínua do paciente e na execução de cuidados fundamentais para a manutenção da vida (Assis; Iuvizotto, 2021).

Entretanto, o contexto das urgências e emergências é marcado por desafios estruturais, organizacionais e humanos que podem comprometer a qualidade da assistência prestada. A superlotação, a escassez de recursos materiais, a insuficiência de profissionais, a elevada demanda assistencial e a pressão por resultados imediatos contribuem para a sobrecarga física e emocional das equipes de saúde. Tais fatores, quando associados à rigidez dos protocolos e à limitação de tempo para cada atendimento, tendem a reduzir os espaços de diálogo, escuta e acolhimento, impactando negativamente a experiência do paciente e de seus familiares (Minasi *et al.* 2024).

A humanização do cuidado surge, nesse contexto, como um eixo fundamental para a qualificação da assistência em saúde. Instituída pelo Ministério da Saúde por meio da Política Nacional de Humanização (PNH), a humanização propõe a valorização dos sujeitos

envolvidos no processo de cuidado usuários, trabalhadores e gestores, incentivando práticas pautadas no acolhimento, na escuta qualificada, no respeito à dignidade humana e na corresponsabilização entre os atores do sistema de saúde. No ambiente de urgência e emergência, a humanização não se opõe à técnica, mas a complementa, ao integrar competência científica e sensibilidade humana mesmo diante de situações críticas. Para os pacientes, a vivência em uma unidade de emergência geralmente está associada a sentimentos de medo, ansiedade, dor e insegurança. A forma como são recebidos, informados e cuidados influencia diretamente sua percepção sobre a qualidade do atendimento e sobre o próprio serviço de saúde. Estudos apontam que atitudes simples, como comunicação clara, respeito, empatia e disponibilidade para ouvir, são capazes de reduzir o sofrimento emocional, aumentar a confiança nos profissionais e favorecer a adesão às condutas terapêuticas, mesmo em contextos de alta complexidade (Moura *et al.* 2014).

No Sertão Paraibano, esses desafios tornam-se ainda mais evidentes. O Hospital Regional de Patos-PB destaca-se como unidade de referência para dezenas de municípios da região e de estados vizinhos, concentrando atendimentos de média e alta complexidade. A ampla área de cobertura, aliada às limitações estruturais e à elevada demanda assistencial, impõe desafios significativos à organização do serviço e à manutenção de práticas humanizadas de cuidado. Nesse contexto, compreender a percepção dos pacientes sobre o atendimento recebido torna-se fundamental para identificar fragilidades, potencialidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Apesar da relevância da humanização no cuidado em saúde, observa-se que ainda são escassos os estudos que abordam a percepção dos pacientes atendidos em serviços de urgência e emergência em contextos regionais específicos, como o Sertão Paraibano. Conhecer a experiência do usuário permite não apenas avaliar a qualidade do serviço prestado, mas também subsidiar estratégias de gestão, educação permanente e reorganização dos processos de trabalho da enfermagem, alinhando a prática assistencial às diretrizes das políticas públicas de saúde.

Diante disso, emerge o seguinte problema de pesquisa: como os pacientes atendidos no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Patos-PB percebem a humanização do cuidado prestado pela equipe de enfermagem?

A realização deste estudo justifica-se pela necessidade de produzir evidências que contribuam para o fortalecimento de práticas assistenciais centradas no paciente, alinhadas à Política Nacional de Humanização e às demandas reais da população atendida. Ao dar voz aos pacientes, esta pesquisa busca colaborar para a melhoria contínua da qualidade do

atendimento, para a valorização do trabalho da enfermagem e para a consolidação de um cuidado mais ético, empático e resolutivo no contexto das urgências e emergências.

Deste modo, o presente artigo tem como objetivo investigar a percepção dos pacientes sobre a humanização do atendimento na unidade de emergência do Sertão Paraibano.

2 MATERIAL E MÉTODO

A abordagem metodológica da pesquisa é identificada como pesquisa de campo, de natureza descritiva e quantitativa.

O local da pesquisa foi no Hospital Regional de Patos, localizado na rua Horácio Nóbrega, s/n - Belo Horizonte - Patos - CEP 58704-000. O Hospital Regional Deputado Janduhy Carneiro (HRP), é reconhecido como uma unidade de referência em atendimento à saúde de média e alta complexidade no Sertão Paraibano. O hospital atende mais de 90 municípios, estendendo sua abrangência a estados vizinhos, como Pernambuco e Rio Grande do Norte. A população do estudo foi composta por pacientes que se encontram no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Patos-PB. A amostra foi constituída por 80 pacientes selecionados conforme os critérios de inclusão e exclusão previamente estabelecidos.

O estudo incluiu pacientes de ambos os sexos, que se encontram na urgência e emergência do Hospital Regional de Patos-PB, pacientes estabilizados após o atendimento inicial (sem necessidade imediata de intervenções de urgência) e liberados para conversa/entrevista pelo profissional assistente. A participação no estudo ocorreu após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO A).

Foram excluídos os pacientes que não apresentaram dor ou angústia incompatíveis com a realização da entrevista, conforme avaliação da equipe assistente, pacientes com déficit cognitivo grave, quadro delirante agudo ou comprometimento neurológico que impeça a compreensão do instrumento, sem acompanhante apto a colaborar (quando aplicável).

Na presente pesquisa os dados foram coletados através da técnica de aplicação de um questionário semiestruturado. De acordo com Gil (2012) o questionário é um método investigativo que utiliza uma série de perguntas escritas destinadas a coletar informações e é denominado técnica de investigação. A primeira parte do questionário foi elaborada com questões de cunho sócio demográfico, a exemplo do gênero, idade, escolaridade, entre outros. Na segunda parte do questionário, foram elaboradas questões que seja possível ter maior

compreensão acerca da qualidade do atendimento prestado no contexto da urgência e emergência.

O procedimento para coleta de dados ocorreu no ano de 2026, após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa. Para isso foi estabelecido um contato direto com os pacientes, possibilitando a verificação da problemática que envolve a importância da qualidade do atendimento prestado no contexto da urgência e emergência, possibilitando de tal modo, a realização de uma relação entre os depoimentos e as teorias levantadas pelos autores estudados.

Após a conclusão da distribuição do questionário aos pacientes, os dados coletados foram transcritos no Word. Para a análise quantitativa, o Excel foi utilizado para organizar os resultados em formato de planilha e gerar os quadros correspondentes. Richardson (2010) destaca a importância da utilização de ferramentas gráficas, pois elas facilitam uma compreensão mais transparente dos resultados para o público.

A presente pesquisa foi aprovada no Comitê de ética em Pesquisa - CEP do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, sob o registro CAAE 95768926.9.0000.5181 e obteve aprovação sob o número 8.325.333. Este estudo obedeceu às diretrizes e critérios estabelecidos pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), alinhando-se aos princípios éticos que asseguram a validade das informações coletadas, bem como a proteção da privacidade e confidencialidade, ao mesmo tempo em que torna os resultados desta pesquisa publicamente disponíveis. Além disso, a adesão às Resoluções 510/16 e 580/18 foi mantida. A Resolução CNS nº 510/2016 e a Resolução CNS nº 580/2018 são resoluções fundamentais do Conselho Nacional de Saúde (CNS), enfatizando considerações éticas em pesquisa, particularmente dentro dos domínios das Ciências Humanas e Sociais (CHS) e em projetos considerados estrategicamente relevantes para o Sistema Único de Saúde (SUS).

3 RESULTADOS

Os resultados apresentados neste capítulo foram obtidos por meio da aplicação do questionário aos participantes da pesquisa, com o objetivo de compreender a percepção dos pacientes sobre a humanização no atendimento em serviços de urgência e emergência. Os dados foram organizados em quadros para facilitar a análise e interpretação das informações coletadas, permitindo identificar aspectos relacionados ao acolhimento, à escuta ativa, às condições estruturais da unidade e aos fatores considerados mais importantes para a qualidade do atendimento prestado.

Em relação ao perfil dos pacientes, os dados demonstram que a maior parte dos participantes da pesquisa possui mais de 60 anos, representando 37,5% da amostra, seguida pelas faixas etárias entre 46 e 60 anos (25%) e entre 31 e 45 anos (22,5%). Esse resultado evidencia uma predominância de pessoas adultas e idosas utilizando os serviços de urgência e emergência, o que pode estar relacionado ao aumento das necessidades de cuidado em saúde nessa fase da vida. Em relação ao sexo dos participantes, houve equilíbrio entre homens e mulheres, embora o público feminino tenha apresentado leve predominância, com 52,5% dos entrevistados. Esses dados permitem compreender melhor o perfil dos usuários atendidos pela unidade pesquisada.

Em relação à utilização dos serviços de urgência e emergência no último ano os resultados indicam que a maioria dos participantes utilizou os serviços de urgência e emergência entre uma e duas vezes no último ano, correspondendo a 46,25% da amostra. Também chama atenção o percentual de 33,75% de pessoas que afirmaram não ter utilizado o serviço nesse período. Já os usuários que recorreram ao atendimento com maior frequência representam uma parcela menor da pesquisa, sendo 8,75% entre três e cinco vezes e 11,25% mais de cinco vezes. Esses números mostram que, embora parte da população utilize o serviço de forma eventual, existe um grupo que necessita de atendimento contínuo ou recorrente.

Quadro 1 – Dados demográficos da pesquisa.

	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Faixa etária	Menos de 18 anos	0	0%
	18 a 30 anos	12	15%
	31 a 45 anos	18	22,5%
	46 a 60 anos	20	25%
	Acima de 60 anos	30	37,5%
	Total	**80**	**100%**
	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Sexo	Masculino	38	47,5%
	Feminino	42	52,5%
	Outro	0	0%
	Total	**80**	**100%**
	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Utilização dos serviços de urgência e emergência no último ano	Nenhuma	27	33,75%
	1 a 2 vezes	37	46,25%
	3 a 5 vezes	7	8,75%
	Mais de 5 vezes	9	11,25%
	Total	**80**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Acolhimento e escuta ativa

A maioria dos participantes relatou ter sido ouvida com atenção pelos profissionais de enfermagem. O percentual de respostas “sempre” alcançou 53,75%, enquanto 37,5% afirmaram que isso ocorreu frequentemente. Apenas 8,75% responderam “às vezes”, não havendo registros de respostas negativas como “raramente” ou “nunca”. Os resultados demonstram uma percepção positiva em relação à escuta ativa e ao acolhimento realizado pela equipe de enfermagem, evidenciando a importância da comunicação humanizada durante o atendimento aos pacientes.

Os dados mostram que os pacientes, em sua maioria, sentiram-se acolhidos durante o atendimento recebido. Mais da metade dos entrevistados, equivalente a 57,5%, declarou sentir-se muito acolhida, enquanto 40% afirmaram ter se sentido acolhidos. Apenas uma pequena parcela, correspondente a 2,5%, mostrou-se indiferente, e não houve respostas relacionadas à falta de acolhimento. Esse resultado revela que o atendimento prestado foi percebido de maneira positiva pelos usuários, fortalecendo a ideia de que o cuidado humanizado influencia diretamente na satisfação do paciente.

Em relação aos resultados sobre se os profissionais esclareceram suas dúvidas de forma satisfatória, os profissionais conseguiram esclarecer as dúvidas dos pacientes de maneira satisfatória. A maioria dos participantes, representando 67,5%, afirmou que os esclarecimentos ocorreram totalmente, enquanto 32,5% consideraram que isso aconteceu apenas parcialmente. Nenhum participante relatou ausência de esclarecimento. Esses dados demonstram que a comunicação entre equipe e paciente foi considerada eficiente pela maior parte dos entrevistados, contribuindo para maior segurança e confiança durante o atendimento.

Quadro 2 – Resultados da pesquisa refere ao acolhimento e escuta ativa

	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Os profissionais de enfermagem ouviram suas queixas com atenção?	Sempre	43	53,75%
	Frequentemente	30	37,5%
	Às vezes	7	8,75%
	Raramente	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	**80**	**100%**
Você se sentiu acolhido ao ser atendido?	**Descrição**	**Quantidade**	**Porcentagem**
	Muito acolhido	46	57,5%
	Acolhido	32	40%
	Indiferente	2	2,5%

	Pouco acolhido	0	0%
	Nada acolhido	0	0%
	Total	**80**	**100%**
Os profissionais esclareceram suas dúvidas de forma satisfatória?	**Descrição**	**Quantidade**	**Porcentagem**
	Sim, totalmente	54	67,5%
	Parcialmente	26	32,5%
	Não	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Aspectos do cuidado valorizados

Entre os considerados mais importantes durante o atendimento, a rapidez apareceu como o principal fator, sendo mencionada por 72,5% dos participantes. Em seguida, destacaram-se o respeito e a cortesia dos profissionais, com 57,5%. A competência técnica também foi considerada relevante por 31,25% dos entrevistados. Já aspectos ligados à atenção, escuta e apoio emocional apresentaram percentuais menores, embora ainda sejam reconhecidos como importantes para a qualidade do cuidado. Os resultados demonstram que os pacientes valorizam tanto a eficiência do atendimento quanto a maneira respeitosa e humana com que são tratados.

Os dados mostram uma avaliação bastante positiva em relação ao equilíbrio entre o cuidado técnico e o acolhimento emocional oferecido aos pacientes. A grande maioria dos participantes, correspondente a 87,5%, afirmou que esse equilíbrio ocorreu totalmente, enquanto 12,5% consideraram que ele aconteceu apenas parcialmente. Não houve respostas negativas. Esse resultado demonstra que os usuários perceberam que os profissionais conseguiram unir competência técnica com sensibilidade e atenção às necessidades emocionais dos pacientes durante o atendimento.

Quadro 3 – Resultados da pesquisa refere aos aspectos do cuidado valorizados

	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Aspectos considerados mais importantes durante o atendimento	Rapidez no atendimento	58	72,5%
	Competência técnica dos profissionais	25	31,25%
	Atenção e escuta	15	18,75%
	Respeito e cortesia	46	57,5%
	Apoio emocional	14	17,5%
	Total	**80**	**100%**
	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
	Sim, totalmente	70	87,5%

Equilíbrio entre cuidado técnico e acolhimento emocional	Parcialmente	10	12,5%
	Não	0	0%
	Total	**80**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Condições estruturais e organizacionais

Em relação às condições físicas da unidade, metade dos entrevistados classificou a estrutura como boa, representando 50% da amostra. Outros 41,25% consideraram as condições regulares, enquanto apenas 7,5% avaliaram como ruins. Somente um participante classificou a estrutura como excelente, e não houve respostas indicando avaliação péssima. Os resultados sugerem que, embora a maioria apresente percepção positiva sobre o ambiente físico, ainda existem aspectos estruturais que podem ser aprimorados para proporcionar maior conforto e qualidade aos usuários.

Os resultados demonstram que o tempo de espera influenciou diretamente a percepção dos pacientes sobre o atendimento recebido. Para 93,75% dos participantes, essa influência ocorreu de maneira positiva, indicando que o atendimento dentro de um tempo considerado adequado contribuiu para uma experiência satisfatória. Apenas 3,75% relataram influência negativa, enquanto 2,5% afirmaram que o tempo de espera não interferiu em sua percepção. Esses dados reforçam a importância da agilidade no atendimento como um dos principais fatores relacionados à satisfação do usuário.

A pesquisa revelou que praticamente todos os participantes acreditam que a organização da unidade contribui para um atendimento humanizado. O percentual de respostas positivas alcançou 97,5%, enquanto apenas 2,5% consideraram essa contribuição parcial. Nenhum participante respondeu negativamente. Esse resultado demonstra que os usuários reconhecem a importância da organização do ambiente e dos processos internos para a oferta de um cuidado mais acolhedor, eficiente e respeitoso.

Quadro 4 – Resultados da pesquisa refere ao condições estruturais e organizacionais

	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Avaliação das condições físicas da unidade	1	1,25%	1
	40	50%	40
	33	41,25%	33
	6	7,5%	6
	0	0%	0
	80	**100%**	**80**
Influência do tempo de espera na percepção do atendimento	**Descrição**	**Quantidade**	**Porcentagem**
	Sim, positivamente	75	93,75%

	Sim, negativamente	3	3,75%
	Não influenciou	2	2,5%
	Total	**80**	**100%**
Influência do tempo de espera na percepção do atendimento	**Descrição**	**Quantidade**	**Porcentagem**
	Sim	78	97,5%
	Parcialmente	2	2,5%
	Não	0	0%
	Total	**80**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Melhoria do atendimento

Mesmo diante da avaliação positiva observada nos quadros anteriores, a maioria dos participantes acredita que a humanização no atendimento ainda pode ser melhorada. O percentual de respostas afirmativas chegou a 77,5%, enquanto 22,5% consideraram que não há necessidade de melhorias. Esse resultado demonstra que os usuários reconhecem os avanços existentes no atendimento, mas também identificam possibilidades de mudanças capazes de tornar a assistência ainda mais acolhedora e eficiente.

Em relação aos aspectos considerados mais importantes para melhoria os principais aspectos apontados pelos participantes foram a estrutura física da unidade, mencionada por 52,5% dos entrevistados, e a redução do tempo de espera, citada por 51,25%. Também apareceram como relevantes o apoio emocional aos pacientes (20%) e a maior atenção e escuta por parte dos profissionais (18,75%). A qualificação técnica dos profissionais apresentou menor percentual, com 11,25%, indicando que os usuários parecem estar mais preocupados com questões relacionadas ao acolhimento, conforto e organização do atendimento. Esses resultados reforçam a necessidade de investir não apenas na assistência técnica, mas também em condições que favoreçam uma experiência mais humanizada para os pacientes.

Quadro 5 – Resultados da pesquisa refere à Melhoria do atendimento

	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
A humanização no atendimento poderia ser melhorada?	Sim	62	77,5%
	Não	18	22,5%
	Total	**80**	**100%**
	Descrição	**Quantidade**	**Porcentagem**
Aspectos considerados mais importantes para melhoria	Redução do tempo de espera	41	51,25%
	Maior atenção e escuta por parte dos	15	18,75%

	profissionais		
	Melhor estrutura física da unidade	42	52,5%
	Qualificação técnica dos profissionais	9	11,25%
	Apoio emocional aos pacientes	16	20%
	80	**100%**	**80**

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

4 DISCUSSÃO

Perfil do paciente

A presença predominante de idosos nos serviços de urgência pode estar relacionada ao aumento das doenças crônicas e das limitações funcionais que surgem com o avanço da idade. Segundo Silva (2020), o envelhecimento da população tem provocado maior demanda pelos serviços de saúde, especialmente em setores de urgência e emergência, onde os pacientes buscam atendimento rápido diante de agravamentos clínicos. Além disso, pessoas idosas geralmente necessitam de uma assistência mais cuidadosa e humanizada, considerando suas fragilidades físicas e emocionais.

De acordo com Minasi et al. (2024), as unidades de urgência e emergência precisam adaptar seus processos para atender às demandas desse público, investindo em qualificação profissional e melhorias estruturais. Dessa forma, os resultados encontrados na pesquisa reforçam a importância de fortalecer práticas humanizadas voltadas especialmente para pacientes idosos, promovendo um atendimento mais acolhedor e eficiente.

A procura moderada pelos serviços de urgência pode indicar que os pacientes reconhecem a importância desse atendimento em momentos específicos de necessidade. Santana (2021) afirma que os setores de urgência e emergência representam uma das principais portas de entrada do sistema de saúde, sendo procurados por pacientes que necessitam de atendimento rápido e resolutivo. Nesse cenário, o enfermeiro exerce função importante na triagem, organização do fluxo e acolhimento dos usuários.

Segundo Canas (2021), os profissionais que atuam em serviços de emergência convivem diariamente com situações complexas e imprevisíveis, exigindo preparo técnico e equilíbrio emocional. Mesmo em atendimentos considerados rápidos, o acolhimento adequado influencia diretamente na satisfação e na segurança do paciente. Dessa forma, a qualidade da

assistência não depende apenas da rapidez do atendimento, mas também da maneira como os usuários são recebidos pela equipe.

Krzesinski (2021) destaca ainda que o acompanhamento humanizado e organizado pode reduzir complicações e melhorar os resultados clínicos dos pacientes atendidos em situações de urgência. Assim, os dados da pesquisa evidenciam que o uso eventual dos serviços reforça a necessidade de manter uma assistência preparada para atender diferentes demandas, garantindo eficiência sem perder a dimensão humana do cuidado.

Acolhimento e escuta ativa

No Quadro 3, a maior porcentagem correspondeu à resposta “sempre”, representando 53,75% dos participantes. O resultado demonstra que a maioria dos pacientes percebeu atenção e interesse dos profissionais de enfermagem durante o atendimento, principalmente no momento de relatar suas queixas e necessidades.

A escuta ativa é considerada uma das principais ferramentas para a humanização da assistência em saúde. De acordo com Assis e Iuvizotto (2021), ouvir o paciente com atenção permite compreender melhor suas necessidades, favorecendo decisões mais seguras e fortalecendo a relação de confiança entre profissional e usuário. Em setores de urgência e emergência, essa prática torna-se ainda mais importante devido à fragilidade emocional apresentada por muitos pacientes.

Silva (2020) ressalta que a comunicação humanizada contribui para reduzir sentimentos de medo, ansiedade e insegurança durante o atendimento. Quando o paciente percebe que está sendo ouvido, ele tende a sentir-se mais acolhido e confiante na equipe de saúde. Esse vínculo influencia positivamente tanto na satisfação do usuário quanto na adesão às orientações recebidas durante o cuidado.

Minasi et al. (2024) reforçam que a enfermagem possui papel central no acolhimento dos pacientes, especialmente por permanecer mais tempo em contato direto com os usuários. Dessa forma, os resultados encontrados evidenciam que a atenção dada às queixas dos pacientes representa um aspecto importante da assistência humanizada e contribui para melhorar a qualidade do atendimento prestado.

O acolhimento é um dos princípios mais importantes da humanização nos serviços de saúde. Segundo Santana (2021), acolher significa oferecer atenção, respeito e cuidado ao paciente desde sua chegada à unidade, valorizando suas necessidades físicas e emocionais.

Nos serviços de urgência e emergência, o acolhimento adequado contribui para diminuir a ansiedade e proporcionar maior segurança aos usuários.

Canas (2021) afirma que os profissionais de enfermagem enfrentam situações intensas e emocionalmente desgastantes durante o atendimento de emergência, porém o cuidado humanizado continua sendo indispensável para garantir qualidade assistencial. Mesmo diante da sobrecarga de trabalho, atitudes simples como escutar, orientar e tratar o paciente com respeito podem influenciar significativamente sua percepção sobre o atendimento recebido.

De acordo com Silva, Gradim e Tonini (2022), ambientes acolhedores favorecem relações mais humanas entre profissionais e pacientes, contribuindo também para maior satisfação profissional da equipe de enfermagem. Assim, os resultados demonstram que o acolhimento realizado pelos profissionais foi percebido positivamente pelos usuários, fortalecendo a importância das práticas humanizadas no contexto da urgência e emergência.

A comunicação clara e objetiva é essencial para garantir segurança e confiança ao paciente. Segundo Silva (2020), muitos usuários chegam aos serviços de urgência com medo e insegurança, necessitando de informações adequadas sobre seu estado de saúde e os procedimentos realizados. Quando os profissionais esclarecem dúvidas de forma acessível, o paciente sente-se mais tranquilo e participa melhor do próprio cuidado.

Assis e Iuvizotto (2021) destacam que a enfermagem possui papel importante na orientação dos pacientes e familiares, principalmente em situações de urgência, nas quais o tempo reduzido e a tensão emocional podem dificultar a compreensão das informações. Dessa forma, a comunicação eficiente torna-se um instrumento fundamental para fortalecer o vínculo entre equipe e usuário.

Minasi et al. (2024) ressaltam que práticas de humanização incluem não apenas o cuidado técnico, mas também a capacidade dos profissionais em dialogar e orientar os pacientes com respeito e empatia. Assim, os dados encontrados demonstram que os participantes perceberam positivamente a atuação da equipe, especialmente no fornecimento de informações durante o atendimento.

Aspectos do cuidado valorizados

A rapidez no atendimento é frequentemente associada à qualidade da assistência nos setores de urgência. Segundo Santana (2021), a demora no atendimento pode aumentar a ansiedade dos pacientes e comprometer a percepção sobre o serviço oferecido. Por esse

motivo, os profissionais precisam organizar o fluxo assistencial de maneira eficiente, garantindo atendimento rápido sem comprometer a segurança do cuidado.

Canas (2021) destaca que os serviços de emergência funcionam em ambientes de intensa pressão, exigindo tomadas de decisão rápidas e trabalho em equipe. Nesse contexto, a enfermagem exerce função essencial na classificação de risco e no encaminhamento adequado dos pacientes. A agilidade no atendimento também contribui para reduzir complicações clínicas e melhorar a experiência do usuário.

De acordo com Minasi et al. (2024), apesar da importância da rapidez, a assistência humanizada não deve limitar-se apenas à eficiência técnica. O paciente também necessita sentir-se respeitado e acolhido durante todo o processo de cuidado. Assim, os resultados encontrados demonstram que os usuários valorizam tanto a agilidade quanto a qualidade humana da assistência recebida.

Segundo Silva (2020), a assistência em urgência e emergência exige domínio técnico, rapidez e capacidade de lidar com situações críticas. Entretanto, o cuidado humanizado continua sendo indispensável, principalmente porque muitos pacientes chegam fragilizados emocionalmente. Dessa forma, a união entre conhecimento técnico e empatia contribui para uma assistência mais completa e segura.

Assis e Iuvizotto (2021) afirmam que o enfermeiro desempenha papel central nesse processo, pois permanece em contato direto com o paciente durante grande parte do atendimento. Além da realização de procedimentos, os profissionais também oferecem apoio emocional, escuta e orientação, fortalecendo o vínculo com os usuários e familiares.

Minasi et al. (2024) ressaltam que as melhores práticas em urgência e emergência envolvem equilíbrio entre eficiência técnica e sensibilidade humana. Os resultados encontrados na pesquisa mostram que os participantes reconheceram essa integração na assistência recebida, evidenciando a importância da humanização mesmo em ambientes de alta complexidade.

Condições estruturais e organizacionais

As condições físicas do ambiente influenciam diretamente a experiência do paciente durante o atendimento. Segundo Santana (2021), espaços organizados, limpos e confortáveis contribuem para maior sensação de segurança e acolhimento, especialmente em serviços de urgência e emergência. A estrutura física adequada também favorece melhores condições de trabalho para os profissionais de saúde.

Canas (2021) destaca que ambientes hospitalares desorganizados ou inadequados podem aumentar o estresse tanto dos pacientes quanto das equipes assistenciais. Em situações de emergência, a organização estrutural torna-se ainda mais importante para garantir rapidez nos atendimentos e reduzir riscos durante os procedimentos realizados.

De acordo com Silva, Gradim e Tonini (2022), ambientes saudáveis e acolhedores favorecem relações mais humanizadas dentro das instituições de saúde. Dessa forma, os resultados encontrados mostram que a estrutura da unidade foi avaliada positivamente pela maioria dos participantes, embora melhorias ainda sejam necessárias para ampliar a qualidade do atendimento oferecido.

O tempo de espera é um dos fatores que mais interferem na satisfação dos pacientes nos serviços de urgência e emergência. Segundo Silva (2020), atendimentos realizados dentro de um período considerado aceitável contribuem para diminuir ansiedade, insegurança e sofrimento. Por outro lado, atrasos excessivos costumam gerar insatisfação e críticas em relação ao serviço prestado.

Santana (2021) ressalta que a organização do fluxo de atendimento e a atuação eficiente da equipe de enfermagem são fundamentais para reduzir o tempo de espera. A classificação de risco, quando realizada corretamente, permite priorizar casos mais graves sem comprometer o acolhimento dos demais usuários.

Minasi et al. (2024) afirmam que a agilidade nos atendimentos deve estar associada à qualidade da assistência humanizada. Assim, os resultados encontrados indicam que os participantes perceberam eficiência no serviço prestado, demonstrando satisfação tanto com o tempo de espera quanto com o cuidado recebido.

Segundo Assis e Iuvizotto (2021), a organização dos serviços de saúde influencia diretamente a qualidade da assistência oferecida aos pacientes. Ambientes organizados favorecem melhor comunicação entre os profissionais, maior rapidez nos atendimentos e redução de falhas durante os procedimentos realizados.

Canas (2021) destaca que setores de urgência e emergência necessitam de planejamento constante devido à alta demanda e à complexidade dos casos atendidos. Quando existe organização adequada dos recursos e das equipes, os pacientes sentem-se mais seguros e acolhidos durante o atendimento.

De acordo com Minasi et al. (2024), a humanização envolve também aspectos estruturais e organizacionais que favoreçam o cuidado integral ao paciente. Assim, os resultados encontrados reforçam que a organização da unidade foi percebida pelos usuários como elemento importante para garantir um atendimento eficiente e respeitoso.

Melhoria do atendimento

Segundo Silva (2020), a humanização em saúde é um processo contínuo, que exige avaliação constante das práticas assistenciais e das necessidades apresentadas pelos pacientes. Mesmo quando os serviços apresentam bons resultados, sempre existem possibilidades de melhorias relacionadas ao acolhimento, à comunicação e à organização do atendimento.

Santana (2021) afirma que os serviços de urgência e emergência enfrentam desafios diários como superlotação, sobrecarga de trabalho e limitações estruturais, fatores que podem dificultar a manutenção de práticas humanizadas. Dessa forma, investir em capacitação profissional e melhores condições de trabalho torna-se essencial para fortalecer a qualidade da assistência.

Minasi et al. (2024) ressaltam que a busca por melhorias deve envolver tanto gestores quanto profissionais de saúde, priorizando estratégias que promovam cuidado integral, respeito e valorização do paciente. Assim, os resultados encontrados demonstram que os usuários reconhecem avanços importantes, mas ainda esperam melhorias na humanização do serviço.

Segundo Santana (2021), ambientes adequados contribuem diretamente para o conforto, segurança e bem-estar dos pacientes durante o atendimento. Estruturas organizadas e bem equipadas favorecem também melhores condições de trabalho para os profissionais de saúde, refletindo positivamente na assistência prestada.

Canas (2021) destaca que a infraestrutura inadequada pode aumentar o estresse dos profissionais e dificultar o fluxo dos atendimentos em setores de emergência. Além disso, espaços físicos limitados ou desconfortáveis tendem a comprometer a percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço oferecido.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo demonstraram que os pacientes atendidos no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Patos–PB possuem uma percepção positiva em relação à humanização do cuidado em enfermagem. A maioria dos participantes destacou aspectos como acolhimento, escuta ativa, esclarecimento das dúvidas e rapidez no atendimento como fatores importantes para a qualidade da assistência. Além disso, os dados evidenciaram que os usuários reconhecem o esforço dos profissionais em unir competência técnica com cuidado humano, fortalecendo a relação de confiança entre equipe e paciente.

Apesar dos resultados positivos, a pesquisa também mostrou que ainda existem limitações relacionadas principalmente à estrutura física da unidade e à necessidade de melhorias contínuas no atendimento humanizado. Como limitação do estudo, destaca-se o fato da pesquisa ter sido realizada em apenas uma unidade hospitalar e com número reduzido de participantes, o que pode limitar a ampliação dos resultados para outras realidades. Dessa forma, sugere-se que novos estudos sejam desenvolvidos em diferentes instituições e regiões, incluindo também a percepção dos profissionais de enfermagem, para ampliar as discussões sobre estratégias capazes de fortalecer a humanização nos serviços de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS

ANZILIERO, F., et al. Sistema Manchester: tempo empregado na classificação de risco e prioridade para atendimento em uma emergência. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 37, n. 4, 2016.

ASSIS; K. A. C., IUVIZOTTO, J. Atuação da Enfermagem em urgência e emergência. **Revista Uniandrade**, v. 1, 2021.

BARATERI, T., *et al*. Percepções de usuários atendidos em um Pronto Atendimento: olhar sobre a Atenção Primária à Saúde. **Espaço para a Saúde – Revista de Saúde Pública do Paraná**, v. 18, n. 1, p. 54-63, 2017.

BEDIN, E.; RIBEIRO, L. B. M.; BARRETO, R. A. Humanização da assistência de enfermagem em centro cirúrgico. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 06, n. 03, 2004.

BITENCOURT, A. A., OLIVEIRA, N. G. R., MARINHO, C. M. S. A classificação de risco na unidade de emergência. **Hospital Santo Antônio**, v. 1, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017. **Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde**. Brasília, DF, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 jul. 2011. Seção 1, p. 69-70.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde**. Implantação das Redes de Atenção à Saúde e outras estratégias da SAS**. Brasília, DF, 2014.

CANAS, L. M. M. **Vivências em situação de emergência: um estudo com enfermeiros da viatura médica de emergência e reanimação**. 2021. 97 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica) – Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Coimbra, 2021.

DANTAS, U. I. B., *et al*. O trabalho dos enfermeiros no setor de urgência e emergência: limites e perspectivas. **Revista Enfermagem UFPE on line**, v. 9, n. 3, p. 7556-7561, 2015.

FARIAS, M. T. & BRASILEIRO, M. S. E. Os desafios do enfermeiro para atuação no acolhimento e classificação de risco nos serviços de emergência. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 9, n. 46-60, 2018.

FILHO, *et al*. Competência legal do enfermeiro na urgência e emergência. **Enfermagem Foco**, v. 7, n. 1, p. 18-23, 2016.

FREITAS, P. **Triagem no serviço de urgência: grupo de triagem de Manchester**. 2 ed. Lisboa: BMJ Publishing Group, 2002.

HOLANDA, F. L. de; MARRA, C. C.; CUNHA, I. C. K. O. Competência profissional do enfermeiro em emergências: evidências de validade do conteúdo. **Rev Bras Enferm**, n.72, 2019.

KRZESINSKI, P. Nurse-led ambulatory care supported by non-invasive haemodynamic assessment after acute heart failure decompensation. **ESC Heart Fail**, v. 8, n.2, p.1018-1026, 2021.

LUCHTEMBERG, M. N.; PIRES, D. E. P. Enfermeiros do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: perfil e atividades desenvolvidas. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 69, n. 2, p.194- 201, 2016.

LUZ, M. P., MAGRIN, S. F. F. **Teoria e prática na formação de profissionais da enfermagem**. In: Jornada Brasileira De Educação E Linguagem. Jornada De Educação De Mato Grosso Do Sul, 12. Anais eletrônicos, Mato Grosso do Sul, 2018.

MINASI, A. S. A., *et al*. Atuação da enfermagem na urgência e emergência: evidências sobre as melhores práticas. **Revista Foco**, v. 17, n. 12, p. 01-14 , 2024.

MOURA, A.; CARVALHO, J. P. G, Urgência e Emergência: Conceitos e Atualidades. **Revista Saúde e conhecimento**, 2018.

MOURA, M. A. A., *et al*. O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. **Revista Cientifica de Enfermagem**, v. 4, n. 11, p. 10-17, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Preparação e resposta a emergências: um guia para profissionais de saúde.** Genebra: OMS, 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Preparação e resposta a emergências: um guia para profissionais de saúde**. Genebra: OMS, 2019.

SANTANA, L. F., Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 35994-35006, 2021.

SILVA, J. P. **Enfermagem em urgência e emergência: desafios e competências**. São Paulo: Editora Saúde, 2020.

SILVA, L. A. S. *et al*. Atuação da enfermagem em urgência e emergência. **Revista Extensão**, v. 3, n. 1, p. 83-93, 2019.

SILVA, V. R., GRADIM, C. V. C., TONINI, T. Enfermeiros oncológicos: felicidade profissional frente à Psicologia positiva. **International Journal of Development Research**, v. 12, N. 1, p. 53161-53164, 2022.

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, e20180263, 2019.

SOUZA, M. T.; *et al*. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Revista Einstein**, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.