

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

**O PAPEL DO ENFERMEIRO NA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA EM ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA***Giseli de Jesus Braga<sup>1</sup>**Júlia Lião Serra Arouche<sup>2</sup>**Vinicius Fonseca de Lima<sup>3</sup>**Natalia Chantal Magalhães da Silva<sup>4</sup>***Resumo**

As unidades de urgência e emergência no Brasil enfrentam desafios como alta rotatividade de pacientes e espaço inadequado, resultando em estresse profissional e impacto na assistência humanizada. Para melhorar essa situação, o Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Humanização Hospitalar, que foi substituído em 2003 pela Política Nacional de Humanização, visando implementar os princípios do Sistema Único de Saúde e promover um cuidado integral e humanizado. Identificar ações de assistência humanizada por enfermeiros em urgência e emergência e descrever os desafios enfrentados para oferecê-la. Trata-se de um estudo de revisão integrativa de literatura, qualitativa. Para atingir os objetivos desta fase, construíram-se quadros com características dos artigos analisados e um quadro de categorização dos estudos. A humanização na assistência de urgência e emergência é essencial para garantir um atendimento de qualidade, considerando tanto as necessidades clínicas quanto o bem-estar emocional dos pacientes. A Política Nacional de Humanização busca melhorar as relações entre profissionais de saúde, usuários e familiares, promovendo um atendimento mais digno e acessível. Contudo, a implementação enfrenta desafios como a sobrecarga de trabalho e a falta de capacitação. Investimentos em formação, infraestrutura e práticas de empatia são essenciais. A humanização na enfermagem é fundamental para um cuidado integral, respeitando a dignidade do paciente. O enfermeiro desempenha um papel crucial em urgências, garantindo acolhimento e atendimento adequado, e há uma necessidade de mais pesquisas sobre sua importância na assistência humanizada para aprimorar a qualidade do atendimento.

**Palavras-chave:** Assistência Humanizada. Emergência. Programa Nacional da Humanização da Assistência. Enfermagem.

---

<sup>1</sup> Graduada em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ.

<sup>2</sup> Graduada em Enfermagem pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Enfermeira residente no Hospital Municipal Lourenço Jorge, especialista em clínica médica e cirurgia geral/ UNIRIO. Pós graduanda em docência em enfermagem.

<sup>3</sup> Enfermeiro pela Universidade Federal Fluminense (2012). Atua como Diretor de Rede de Atenção à Saúde na Coordenação da Atenção Primária em Saúde do município de Niterói (desde 01/2020). Mestre em Saúde Coletiva com área de concentração em Epidemiologia, pelo Instituto de Medicina Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro/ UERJ (2021). Especialista em Gestão de Políticas de Saúde Informadas por Evidências pelo Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa (2020), Gestão de Redes de Atenção em Saúde (2017) e Estratégia da Saúde da Família pelo programa de Residência Multiprofissional (2015) pela Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP/ Fiocruz).

<sup>4</sup> Professora Adjunta da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - EEAP/UNIRIO, atuando no Curso de Pós-Graduação em Enfermagem nos Moldes de Residência - CPGEMR/UNIRIO e no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Nível Mestrado, PPGENF/UNIRIO. Doutora em Ciências pelo Programa de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo - EERP/USP (2016). Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL/MG (2014). Especialista em Gestão em Enfermagem pela Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP (2016). Graduada em Enfermagem pela Universidade Federal de Alfenas - UNIFA

**Abstract**

Emergency and urgent care units in Brazil face challenges such as high patient turnover and inadequate space, resulting in professional stress and impact on humanized care. To improve this situation, the Ministry of Health created the National Hospital Humanization Program, which was replaced in 2003 by the National Humanization Policy, aiming to implement the principles of the Unified Health System and promote comprehensive and humanized care. To identify humanized care actions by nurses in emergency and urgent care and describe the challenges faced in offering it. This is an integrative, qualitative literature review study. To achieve the objectives of this phase, tables with characteristics of the articles analyzed and a categorization table of the studies were constructed. Humanization in emergency and urgent care is essential to ensure quality care, considering both the clinical needs and the emotional well-being of patients. The National Humanization Policy seeks to improve relationships between health professionals, users and family members, promoting more dignified and accessible care. However, implementation faces challenges such as work overload and lack of training. Investments in training, infrastructure and empathy practices are essential. Humanization in nursing is essential for comprehensive care, respecting the dignity of the patient. Nurses play a crucial role in emergencies, ensuring adequate care and attention, and there is a need for more research on their importance in humanized care to improve the quality of care.

**Keywords:** Humanized Care. Emergency. National Program for Humanization of Care. Nursing.

**Introdução**

No Brasil, as unidades de urgência e emergência enfrentam problemas como alta rotatividade de pacientes, sobrecarga de trabalho e espaço físico inadequado, impactando a assistência humanizada. Para enfrentar esses desafios, o Ministério da Saúde instaurou o Programa Nacional de Humanização Hospitalar (PNHAH), que busca melhorar os atendimentos na saúde pública, promovendo ações para a eficácia dos serviços e a qualidade de vida dos usuários (Rocha et al., 2021).

Em 2003, o PNHAH foi substituído pela Política Nacional de Humanização (PNH), que busca implementar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) na prática, promovendo mudanças no cuidado e oferecendo uma assistência mais humanizada, eficaz e segura aos usuários do SUS (Rocha et al., 2021).

O PNH estabelece cinco diretrizes para orientar as ações das equipes de saúde: acolhimento, gestão democrática, clínica ampliada, valorização do trabalho e garantia dos direitos dos usuários. Essas diretrizes visam produzir melhorias no ambiente de trabalho e fortalecer a relação entre usuário e profissional, criando espaços harmoniosos e proporcionando um melhor atendimento (Perboni; Silva; Oliveira, 2019).

Nos serviços de Urgência e Emergência (UE), a humanização promove uma relação entre o profissional e o paciente, baseado em respeito e confiança, com foco em um

**DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA**

atendimento digno e acolhedor. O PNH busca garantir a qualidade na escuta ativa dos pacientes, colaborando na resolução de problemas identificados (Keller; Cruz; Gomes, 2021).

O enfermeiro desempenha um papel fundamental no processo de cuidar, sendo responsável por proporcionar um atendimento acolhedor, humanizado e holístico, desde a classificação de risco até a alta do paciente (Silva et al., 2021). Assim este estudo aborda o papel do enfermeiro na assistência humanizada em serviços de urgência e emergência. Analisamos os impactos dessas ações. Nossos objetivos foram identificar ações de assistência humanizada por enfermeiros em urgência e emergência e descrever os desafios enfrentados para oferecê-la.

**Referencial teórico****A importância do plano nacional de humanização da assistência e as unidades de urgência e emergência**

A humanização na saúde refere-se a uma abordagem holística que considera cada indivíduo de forma única, valorizando a dignidade e a equidade conforme a Declaração dos Direitos Humanos de 1948. Isso envolve descentralizar os cuidados, priorizar o respeito e a dignidade dos pacientes, e garantir qualidade na conduta clínica, especialmente em situações de urgência, que podem ser estressantes. Humanizar o cuidado é tratar o paciente como uma pessoa independente e digna (Oliveira; Oliveira, 2020).

A Portaria N° 2.048, de 5 de novembro de 2002, define emergência como a constatação médica de condições de saúde que representam risco de vida iminente, necessitando de tratamento imediato. Para isso, o Ministério da Saúde estabeleceu sistemas hospitalares voltados ao atendimento de urgências emergenciais, priorizando a estabilização fisiológica e emocional do paciente, com ênfase na agilidade e na sincronia da equipe médica (Nascimento, 2021).

O manual do ministério da saúde de 2013, chamado rede de atenção às urgências e emergências (RUE), estabelece diretrizes para o atendimento a diversas condições, incluindo clínicas, cirúrgicas, traumatológicas e de saúde mental. Ele enfatiza a necessidade de atuação integrada e colaborativa entre seus componentes, além de destacar a importância do acolhimento, qualificação profissional, informação e regulação de acesso em todas as ações de atendimento a situações de urgência (Brasil, 2013).

O atendimento de urgência e emergência é essencial para a manutenção da saúde. Há, portanto, a necessidade de formar equipes de saúde em todas as áreas de cuidados, com base

**DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA**

numa abordagem estratégica promocional, incluindo todos os gestores e cuidados adicionais no hospital, com a participação de especialistas com formação superior e técnica, em convênio semelhante às diretrizes do SUS e baseado em instituições de ensino onde devem ser criados atendimentos de urgência e emergência de acordo com a regulamentação vigente do Ministério da Saúde (Moura et al., 2014).

**Conduta humanizada do enfermeiro no setor de urgência e emergência e desafios enfrentados pelos profissionais para o processo de humanização**

O atendimento humanizado no contexto da urgência e emergência é de grande relevância, visto que os pacientes se sentem vulneráveis devido ao contexto hospitalar. Fornecer a estes pacientes um atendimento de qualidade, levando em consideração os seus sentimentos, a sua vulnerabilidade, embasado na integralidade de cada usuário, proporciona um ambiente no qual favorece redução da ansiedade e restabelece a saúde emocional e física (Keller; Cruz; Gomes, 2021).

Para isto, o enfermeiro tem a necessidade de adquirir conhecimento científico, prático e técnico, visto que as unidades de UE requerem do enfermeiro pensamento crítico, reflexivo e ações rápidas. Essas características favorecem um prognóstico positivo para os pacientes, pois são pessoas que estão em situações que ameaçam a sua vida (Paiz et al., 2021).

Os enfermeiros na União Europeia enfrentam diversas dificuldades, incluindo alta demanda de atendimentos, gerenciamento da superlotação e a falta de preparo de alguns profissionais. Isso representa um grande desafio, pois eles são responsáveis pelo gerenciamento dos serviços. A humanização no setor de Urgência e Emergência é prejudicada pela sobrecarga de atividades e exaustão de trabalhadores e pacientes, resultando em tensão entre os profissionais e dificultando a oferta de uma assistência humanizada (Rocha, 2021)

**Perspectivas dos profissionais enfermeiros diante o atendimento humanizado no serviço de urgência e emergência**

Atuar de forma humanizada em serviços de urgência e emergência é um desafio ao Enfermeiro e sua equipe. Nesse contexto, espera-se oferecer segurança, atendimento rápido e eficaz, além de um efetivo apoio emocional ao cliente e a sua família, aliados a uma atitude orientada para o aproveitamento dos recursos tecnológicos existentes (Rocha, 2021).

Segundo Oliveira et al., (2020), sua pesquisa demonstra que nenhum dos profissionais entrevistados demonstram segurança ao falar sobre a PNH e ao serem questionados se

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA

conheciam a mesma, não apresentaram conhecimento sobre a política, evidenciando a necessidade de intensificar a capacitação dos profissionais.

### **Método**

O texto discute um estudo de revisão integrativa de literatura, qualitativa, que visa sistematizar resultados de pesquisas para aplicar na prática clínica. Mendes, Silveira e Galvão (2008) propõem seis etapas para uma revisão eficaz, começando pela definição de um tema claro. Após estabelecer a questão de pesquisa, a seleção de descritores e palavras-chave é essencial para a busca. A questão norteadora do estudo é: "Quais as principais condutas do profissional enfermeiro que visem a assistência humanizada ao paciente em atendimento de urgência e emergência?"

**Quadro 1** - Elementos da pergunta norteadora, a partir da estratégia pico.

Acrônimo	Significado	Elementos da pergunta
P	Sujeito	Enfermeiro
I	Interesse	Atendimento humanizado
Co	Contexto	Serviços de urgência e emergência

Fonte: autoria própria (2025).

Em seguida, a etapa consiste na seleção dos artigos, que serão considerados como critérios de inclusão: artigos disponíveis em texto completo de forma gratuita; no idioma português, a fim de restringir artigos voltados para a Política Nacional de Humanização em território nacional; tendo como recorte temporal o período compreendido entre 2019 e 2024. Como critérios de exclusão, foram ponderadas a existência de duplicadas.

O levantamento foi realizado entre os meses de março de 2024 à fevereiro de 2025, nas bases de dados: Biblioteca Nacional de Saúde (BVS) e Google escolar, a partir dos descritores em Ciências da Saúde (DeCS): "Assistência Humanizada", "Emergência", "Programa Nacional da Humanização da Assistência" "Enfermagem", com o auxílio dos operador booleano AND.

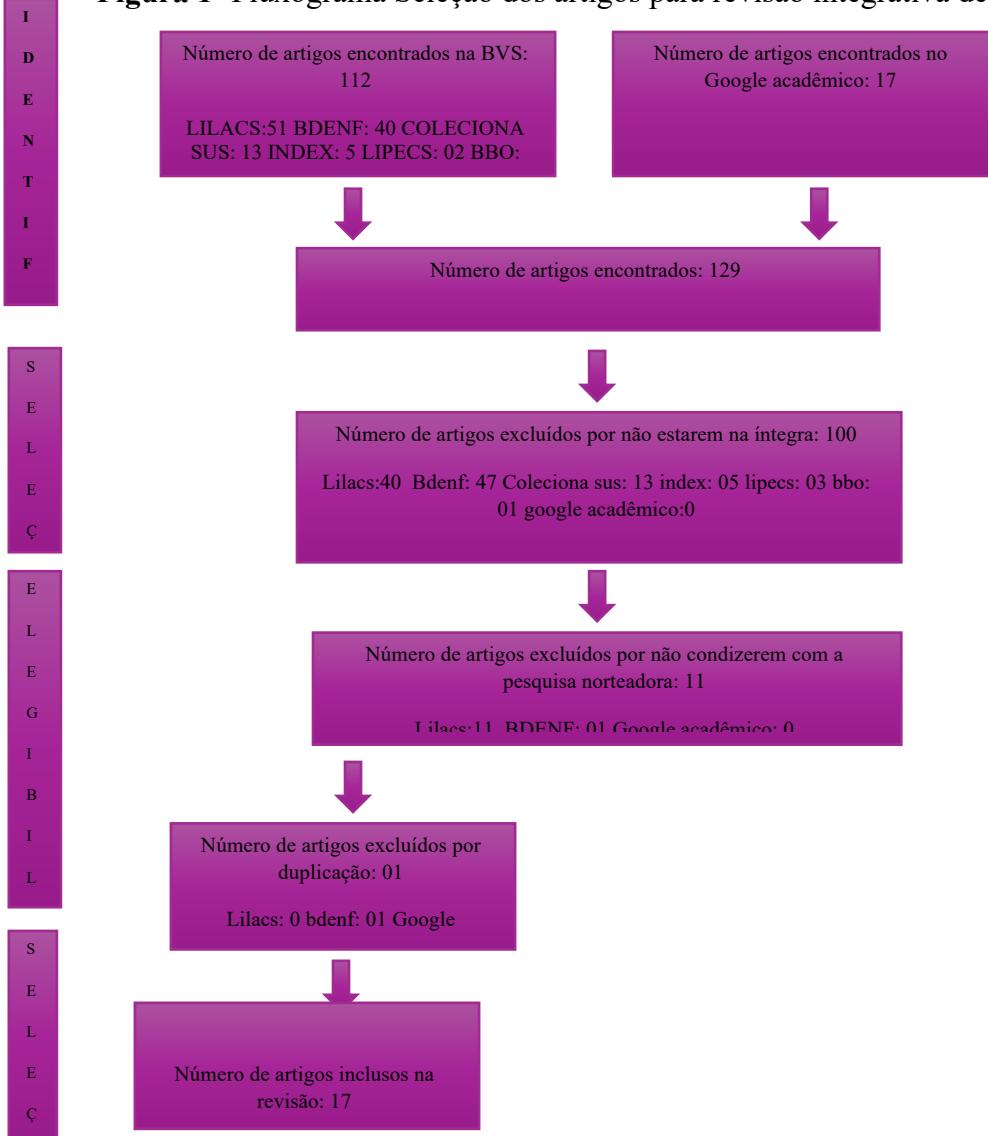
Após o refinamento nas bases de dados, foram encontrados 129 artigos, sendo 112 na BVS e 17 no Google Scholar. Dentre os 129 artigos, 100 foram excluídos por não estarem disponíveis na íntegra, 11 foram excluídos por não condizem com a pergunta norteadora e 01

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA

artigo foi excluído por duplicação nas bases de dados. No total, 17 artigos condiziam com os critérios de inclusão e exclusão, e, portanto, foram incluídos na pesquisa.

Segue abaixo fluxograma (figura 1) com os resultados da pesquisa.

**Figura 1-** Fluxograma Seleção dos artigos para revisão integrativa de literatura.



Fonte: autoria própria (2025).

A análise de dados foi feita por meio da seleção criteriosa de estudos, com critérios de inclusão e exclusão definidos. Foram considerados aspectos como afinidade entre os estudos, tema, objetivos e metodologia para garantir a relevância das informações. A análise foi qualitativa, interpretando os estudos e organizando-os em categorias temáticas, que foram definidas com base na afinidade dos dados com o tema e objetivos do estudo.

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

**Resultados e Discussão**

A partir da leitura minuciosa dos 17 artigos na íntegra, que foram selecionados de acordo com os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos na fase anterior, elaborou-se um quadro com as seguintes características: código, ano, base de dados, título, principais resultados e categoria da revista. Essa elaboração foi realizada com a intenção de sintetizar e detalhar as informações acerca dos estudos eleitos para a revisão de literatura.

**Quadro 2-** Características dos artigos analisados de código, ano, base de dados, título, principais resultados e categoria da revista.

CÓDIGO	ANO	BASE DE DADOS	TÍTULO	PRINCIPAIS RESULTADOS	CATEGORIA DA REVISTA
A1	2019	Google acadêmico	Humanização da assistência: acolhimento e triagem na classificação de risco	Foram entrevistados 80 pacientes para estabelecer relações entre a humanização da assistência e o acolhimento e a triagem na classificação de risco pela enfermagem nos serviços médicos de emergência, chegando-se à conclusão de que os usuários estão satisfeitos com a atuação da Enfermagem na humanização da assistência, no acolhimento e na triagem com classificação de risco, nos serviços médicos de emergência.	B1
A2	2019	Google acadêmico	O cuidado humanizado no ambiente de urgência e emergência: Uma revisão integrativa	Esse estudo busca identificar se os cuidados prestados aos pacientes na urgência e emergência são humanizados, tendo como resultados nem sempre ocorrem, devido à falta de funcionários, demandas, falta de recursos e até mesmo o desgaste físico e psicológico. Ex.: passar segurança, dar um sorriso, olhar nos olhos, conhecer o histórico do paciente	C

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

A3	2020	BVS	Acolhimento em unidades de pronto atendimento: percepção de idosos e seus familiares	Evidenciou-se que o acolhimento é percebido entre as práticas de receptividade, ao entrar no serviço e na escuta qualificada. Entretanto, também foram constatadas algumas dificuldades, como a demora pelo atendimento e aspectos referentes a ambência e infraestrutura que prejudicam a acomodação adequada dos usuários	B1
A4	2020	Google acadêmico	A importância do serviço humanizado na urgência e emergência	Através do estudo constatou-se que a eficiência de uma boa abordagem realizada pelo enfermeiro, principalmente aos que atuam na unidade de urgência e emergência, ajuda a instituir o diagnóstico precoce e o tratamento oportuno e seguro para o paciente	B1
A5	2021	BVS	Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde de emergência	Identificados: falta de comunicação (80-90%), falta de treinamento do pessoal (52%), sobrecarga (25%) e estresse no trabalho (22%) como os principais fatores relacionados à desumanização no atendimento de enfermagem de emergência, do ponto de vista dos pacientes e do pessoal., Resultados: As estratégias eficazes são ausência de treinamento em compaixão, cuidado e competência em habilidades leves; bem como, desinformação na área de especialização e aumento da relação enfermeiro-paciente Conclusão: melhoraram a empatia, aumentam a consciência do presente, incentivam a comunicação, fornecem habilidades para o cuidado bem sucedido e reduzem a sobrecarga de trabalho	B1

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

A6	2021	Google acadêmico	Humanização em serviços de emergência: revisão narrativa	Os resultados demonstram uma necessária mudança de atitudes em relação à humanização, formação e reconhecimento do outro como ser humano. É comum a normalização da violência nos serviços de urgência, situação contrária aos critérios de humanização dos serviços de saúde.	B1
A7	2021	Google acadêmico	Humanização em grande emergência: o enfermeiro evidenciando suas práticas na qualidade assistencial	Entre as estratégias utilizadas para a qualidade de assistência humanizada, eles utilizam práticas que envolvem desde o acolhimento, atendimento digno, recursos humanos e se colocar no lugar do outro. Então, é visto que o enfermeiro, tem grande preocupação e entendimento no que concerne a humanização na emergência, assim, vale ressaltar que ele é o profissional que atua diretamente junto ao cliente e sua equipe, e é peça principal na construção e manutenção de um ambiente humanizado.	B4
A8	2021	Google acadêmico	Atuação do enfermeiro diante do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: os desafios para a implementação	O processo de humanização dentro do setor de urgência e emergência pode ser implementando, porém a logo prazo, desde que as práticas sejam colocadas em práticas, não fiquem somente na literatura, por meio de treinamentos nas equipes de saúde, com foco nos profissionais que passam anos no mesmo serviço, que acabam se acostumando com a rotina e muitas vezes trabalham de maneira fria. Este estudo mostrou que os enfermeiros possuem um papel significativo frente ao atendimento prestado ao paciente no serviço emergencial.	C

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

A9	2021	Google academico	A humanização no atendimento e na assistência de enfermagem em unidades de urgência e emergência	Esse artigo tem como objetivo ressaltar a importância do enfermeiro para um atendimento humanizado e os desafios encontrados pela enfermagem na prestação da assistência nas unidades de urgência e emergência. Conclui-se que mesmo diante de todas as dificuldades encontradas, a humanização e a assistência no atendimento, especialmente nos setores de urgência e emergência, possuem grande importância para que todo o trabalho prestado aconteça de forma satisfatória ofertando um serviço de qualidade, confiança, dignidade e respeito ao ser humano.	B1
A10	2021	Google academico	Potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência sob a perspectiva da enfermagem	Em relação às potencialidades, observou-se que a escuta ativa e o acolhimento com classificação de risco realizado pelo enfermeiro são fatores que contribuem, de forma positiva, para implementação da PNH. Portanto, conclui-se que o enfermeiro juntamente com sua equipe busca constantemente superar novos desafios, sua autonomia está estreitamente relacionada aos saberes próprios da profissão, com a finalidade de executar funções com poder e qualidade, fundamentados no saber científico, reconhecido como o principal instrumento de trabalho do enfermeiro.	C
A11	2021	Google academico	O profissional enfermeiro frente a assistência humanizada em unidades de pronto atendimento	A revisão de literatura revelou que a ausência de recursos estruturais, aspectos referentes ao trabalho multiprofissional e mau funcionamento das redes de atenção à saúde, com pouca resolutividade da atenção básica, acarretam a superlotação nas unidades de pronto atendimento. Devido a esses fatores torna-se necessária a aplicação do acolhimento com classificação de risco que é o dispositivo mais utilizado dentre os oferecidos pela política nacional de humanização, trazendo resultados satisfatórios com eficácia clínica, proporcionando um acolhimento humanizado.	B3

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

A12	2022	Google acadêmico	A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência	O estudo observou que a humanização do atendimento da enfermagem não depende exclusivamente da capacitação do corpo de enfermagem, mas envolve outros coeficientes, como infraestrutura hospitalar e recursos humanos. A influência direta de condições estruturais e de recursos humanos, na qualidade do atendimento humanizado, é positiva quando existem contextos favoráveis	B1
A13	2023	Google acadêmico	E nfermagem e a humanização na emergência: uma pesquisa bibliográfica	Os resultados permitirão observar que a enfermagem é fundamental para a realização de uma assistência humanizada no setor de emergência. Assim, torna-se essencial no acolhimento do usuário, pois acompanha sua evolução ao longo da internação. Além disso, desempenha um papel importante na orientação de pacientes e familiares. A análise ainda demonstrou que o enfermeiro tem uma função primordial em supervisionar a equipe de enfermagem e estabelecer uma comunicação com a equipe interdisciplinar.	B1
A14	2023	Google acadêmico	Atendimento humanizado em urgência e emergência	Conclui-se que, em situações de urgência e emergência, é crucial que os enfermeiros desenvolvam uma visão ampliada sobre a importância da humanização para a realização de um cuidado de qualidade. Atendimento humanizado, focado no paciente e na valorização profissional, exige sensibilidade, escuta atenta, acolhimento e compreensão das necessidades físicas, emocionais e psicossociais, sendo essas as principais ações estratégicas utilizadas pelos enfermeiros no atendimento humanizado em urgências e emergências.	B3

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

A15	2023	Google acadêmico	Fatores que influenciam a humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o serviço da enfermagem	O estudo evidenciou que nas unidades de urgência e emergência o enfermeiro se destaca como o profissional que tem competências para realizar uma escuta ativa, com acolhimento, julgamento clínico e resolutividade.	B1
A16	2023	Google acadêmico	Política nacional de humanização e importância do acolhimento com classificação de risco na urgência e emergência hospitalar	É importante ressaltar que a principal melhoria deve ser a comunicação entre os atores de saúde e a capacitação/valorização dos profissionais. A política apresenta também uma das suas mais importantes diretrizes: o acolhimento com classificação de risco, onde o paciente é atendido de acordo com suas necessidades.	A2
A17	2024	Google acadêmico	O Impacto da humanização da assistência de enfermagem no processo de cuidado assistencial	A humanização não se limita a aspectos técnicos do atendimento, mas envolve uma abordagem integral que leva em conta as dimensões físicas, emocionais e sociais do paciente. A humanização no cuidado hospitalar fortalece a confiança entre o paciente e o profissional de enfermagem, assim os pacientes que se sentem acolhidos e compreendidos respondem melhor aos tratamentos, permitindo uma recuperação mais rápida e eficiente.	B1

Fonte: autoria própria (2025).

A estruturação deste quadro permite uma visualização clara e objetiva dos dados essenciais dos estudos revisados, facilitando a compreensão das informações e permitindo uma análise comparativa entre eles. Dessa forma, o quadro sintetiza os principais aspectos dos artigos selecionados, contribuindo para a consolidação das evidências obtidas nesta revisão.

**DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA**

Diante os dados verificados, foram elaboradas cinco categorias temáticas de análise, sendo elas:

Categoria 1- Humanização da assistência em urgência e emergência; Categoria 2- Possíveis potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência: Uma perspectiva da enfermagem e familiares; Categoria 3- Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde de emergência; Categoria 4- A humanização no atendimento de urgência e emergência: o papel do enfermeiro na assistência humanizada; Categoria 5- Humanização na assistência de enfermagem em urgência e emergência: políticas, acolhimento e impactos na qualidade do cuidado

Dessa forma, a distribuição dos artigos por categorias temática de análise a partir dos resultados que foram obtidos observou-se que as publicações A1, A2, A4, A6, A9, A12 e A14 trazem informações acerca da humanização da assistência nos serviços de urgência e emergência, já as possíveis potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência foi apresentado nos artigos A3 e A10.

As estratégias para fortalecer o processo de humanização podem ser evidenciadas nos artigos A5 e A15. O papel do profissional enfermeiro na assistência humanizada foi discutido nos artigos A7, A8, A11 e A13 e as políticas, acolhimento e impactos na qualidade do cuidado foi apresentado nos artigos A16 e A17.

**Categoria 1- Humanização da assistência em urgência e emergência**

A humanização no contexto de urgência e emergência é uma estratégia para focar no cuidado ao indivíduo, respeitando suas particularidades e traçando um plano adequado para a restauração da saúde e bem-estar (Lima et al., 2023).

Além disso, Soares et al., (2022) destacam que a humanização nesse contexto é multifatorial, envolvendo não apenas o preparo da equipe de enfermagem, mas também fatores como infraestrutura hospitalar, sobrecarga de trabalho, e recursos humanos e materiais.

Nesse sentido, Rocha et al., (2021) enfatizam a importância de capacitar os profissionais com foco na assistência humanizada para que as práticas sejam efetivamente implementadas. Também é necessária uma comunicação eficaz entre profissionais e pacientes para facilitar a eficácia nos atendimentos.

**DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA**

**Categoria 2-** Possíveis potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência: Uma perspectiva da enfermagem e familiares

O artigo A3 destaca que a principal preocupação dos pacientes e familiares em serviços de acolhimento é a organização, especialmente na classificação de risco, que é essencial para integrar e humanizar os atendimentos em urgência e emergência. Além disso, observa-se uma valorização da humanização na assistência, reconhecendo a família como cuidadora e respeitando aspectos legais, com um enfoque na empatia, que é fundamental para uma assistência de qualidade (Scolari et al., 2020).

Os autores do artigo A10 afirmam que o enfermeiro desempenha um papel essencial na humanização, especialmente no acolhimento, visto que ele é o profissional que realiza a classificação de risco. Cabe também ao enfermeiro realizar a classificação de risco de maneira eficaz e resolutiva, contribuindo significativamente para a humanização dos atendimentos de urgência e emergência. Os autores destacam ainda, que a superlotação, conflitos entre profissionais de saúde e a falta de integração entre a Rede de Atenção às Urgências e a Atenção Primária como fragilidades que dificultam a implementação de uma assistência humanizada (Andrade et al., 2021).

**Categoria 3-** Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde de emergência

De acordo com Oliveira et al., (2023), a humanização no cuidado visa desenvolver valores humanos nos profissionais de saúde, restaurando a dignidade e autonomia dos pacientes. No Brasil, essa prática começou no final do século passado, especialmente na psiquiatria e saúde das mulheres, mudando o foco da doença para um atendimento mais humanizado.

Ortíz et al., (2021) destacam que a fragmentação do ser humano é comum nos serviços de saúde devido ao avanço tecnológico, resultando em cuidados meramente técnicos. A superlotação e falta de recursos prejudicam a qualidade da assistência, tornando a humanização essencial na saúde pública.

Para superar esses desafios, é fundamental que as equipes possuam responsabilidade, empoderamento científico e troquem experiências, centrando-se no paciente. O Humaniza-SUS enfatiza a importância do acolhimento com classificação de risco para garantir acesso aos serviços especializados e reduzir o tempo de espera. Além disso, Boas relações profissionais, ética, investimento em infraestrutura e capacitação são fundamentais para assegurar uma assistência humanizada (Ortíz et al., 2021).

**Categoria 4-** A humanização no atendimento de urgência e emergência: o papel do enfermeiro na assistência humanizada

Oliveira et al., (2023) destacam que, conforme a Portaria GM/MS nº2.048/2002, o atendimento em urgência e emergência deve começar com um acolhimento qualificado, priorizando a estabilização da saúde. Para isso, o enfermeiro deve ter habilidades, agilidade e objetividade em suas intervenções, utilizando estratégias individualizadas e humanizadas.

Silva, Cruz e Silva (2023) ressaltam que o enfermeiro tem um papel fundamental nesse contexto, criando um ambiente acolhedor e oferecendo um atendimento humanizado, sendo o principal responsável por esse cuidado nas unidades de urgência e emergência. Para além, o enfermeiro deve ser capaz de identificar a singularidade de cada paciente, garantindo uma assistência mais humana e qualificada.

O enfermeiro, precursor do cuidado, realiza a primeira avaliação do paciente, classifica o risco e prioriza aqueles em estado mais grave, enquanto também atende os menos graves. Ele é responsável pelos diagnósticos e tratamentos, garantindo a continuidade do cuidado (Côrrea et al., 2021). No entanto, a humanização no atendimento de urgência e emergência enfrenta desafios como superlotação, uso inadequado de recursos, infraestrutura precária e exaustão dos profissionais. Para melhorar a qualidade do atendimento, é necessário reorganizar os fluxos nas unidades de saúde, reestruturar a gestão, aprimorar a infraestrutura e capacitar os profissionais (Silva; Cruz; Silva, 2023).

**Categoria 5-** Humanização na assistência de enfermagem em urgência e emergência: políticas, acolhimento e impactos na qualidade do cuidado

O artigo A16 discute o acolhimento como um elemento fundamental na política nacional de humanização, ressaltando a importância da classificação de risco para otimizar os serviços de emergência. Essa prática permite a categorização dos atendimentos conforme a gravidade, preservando a saúde dos pacientes e fomentando a interação entre profissionais e usuários, além de facilitar um diálogo aberto e uma avaliação mais completa das queixas (Santos, 2023). O acolhimento é visto como uma tecnologia leve que promove satisfação ao estabelecer relações de confiança, organizando o fluxo de atendimentos e garantindo um serviço ágil e seguro nos contextos de urgência e emergência (Celich, 2021).

A humanização na assistência intra-hospitalar em emergências, conforme o artigo A17, fortalece a confiança entre pacientes e enfermeiros, melhorando a resposta ao

**DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS & VARIA**

tratamento. Erdman (2024) aponta que essa prática resulta em atividades técnicas realizadas de forma empática, respeitando pacientes e familiares, e proporciona uma visão integral do paciente, o que sistematiza o atendimento e aumenta a eficácia das práticas assistenciais.

A humanização na assistência de enfermagem traz impactos positivos, como a melhoria na experiência do paciente, reduzindo estresse, ansiedade e dor, o que favorece a resposta ao tratamento. Além disso, fortalece a confiança entre pacientes e equipe, promovendo adesão às orientações clínicas e melhores desfechos (Keller, 2022). Para os profissionais de enfermagem, a humanização está relacionada à melhoria das condições de trabalho e à diminuição do esgotamento físico e emocional, criando um ambiente colaborativo que diminui o estresse e o burnout, além de valorizar a identidade do enfermeiro como crucial no cuidado à saúde (Timoteo, 2024).

**Considerações Finais**

Dessa forma, a humanização da assistência em enfermagem se configura como um elemento essencial para garantir um cuidado integral, centrado no paciente e baseado no respeito à sua dignidade e direitos. Sua implementação exige estratégias que englobem capacitação contínua dos profissionais, mudanças organizacionais e um forte compromisso institucional com a qualidade assistencial. Ao priorizar essa abordagem, não apenas se eleva a qualidade do atendimento prestado, como também se fortalece o bem-estar dos profissionais de enfermagem, resultando em um ambiente de trabalho mais equilibrado, colaborativo e eficiente.

Concomitantemente, ressalta-se a importância do enfermeiro na assistência humanizada nos atendimentos de urgência e emergência, visto que o enfermeiro é profissional que está de frente nesses atendimentos, sendo responsável por acolher e classificar, tendo a responsabilidade de direcionar um atendimento ágil, de qualidade e resolutividade, levando em consideração as particularidades e o bem-estar do paciente e seus familiares.

Contudo, sugere-se a necessidade de publicação de mais estudos que relatam sobre a importância e o papel do enfermeiro em uma assistência humanizada no contexto de urgência e emergência, facilitando a disseminação do conhecimento para esses profissionais, e, portanto, facilitar uma atuação de maior qualidade na assistência prestada.

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

## Referências

- ANDRADE, A. F. S. M. de; TELES, W. de S.; SILVA, M. C. da; TORRES, R. C.; BARROS, Â. M. M. S.; HORA, A. B.; AZEVEDO, M. V. C.; SILVA, M. H. S.; DEBBO, A.; CALASANS, T. A. S.; SANTOS JUNIOR, P. C. Potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência sob a perspectiva da enfermagem. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 13, 2021.
- BRASIL. *Política Nacional de Humanização (PNH)*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013. 1. ed. 1. reimpr.
- BRILL, N. G. L; RANGEL, R. F; ZAMBERLAN, C; ILHA, S. Humanização do cuidado em Unidade de Terapia Intensiva: potencialidades, desafios e estratégias. Rev.: *Disciplinarum scientia*, v. 21, n. 2, 2020.
- CELICH, K. L. S.; ANJOS, Éliton dos .; OUZA, J. B. de .; ZENEVICZ, L. T. .; SOUZA, S. S. de .; SILVA, T. G. da .; PAULI, M. E. de .; CONCEIÇÃO, V. M. da. Humanization of Emergency Services Assistance: A view of nursing in the light of phenomenology. *Research, Society and Development*, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i9.18252. Disponível em: <https://rsdjurnal.org/index.php/rsd/article/view/18252>. Acesso em: 25 feb. 2025.
- CORRÊA, C. de M.; MATOS, P. C. T.; PEIXOTO, V. S. O profissional enfermeiro frente à assistência humanizada em unidades de pronto atendimento. *Revista Saúde Multidisciplinar*, v. 9, n. 1, p. 20-26, 2021.
- ERDMAN, D. F.; PEREIRA, M. da. S. Humanização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: estratégias de fortalecimento. *Rev. De Saúde*. 2024
- KELLER, J. de A.; CRUZ, T. C. da; GOMES, C. T. Atendimento humanizado do enfermeiro diante dos serviços de urgência e emergência. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, [S. l.], v. 1, n. 1, 2023.
- Disponível em: <https://revista.unipacto.com.br/index.php/multidisciplinar/article/view/880>. Acesso em: 25 fev. 2025.
- LIMA, N. E. M.; XAVIER, M. E. L.; CASTRO, R. B. C.; PEREIRA, R. M. S.; OLIVEIRA, C. F. P.; VIEIRA, L. I.; TEIXEIRA, N. M. L.; GALDINO, Y. F. Enfermagem e a humanização na emergência: uma pesquisa bibliográfica. *Revista Contemporânea*, v. 3, n. 8, 2023.
- MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto & Contexto - Enfermagem*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, out./dez. 2008.
- MOURA, M.A.A; WATANABE, E.M.M; SANTOS, A.T.R; CYPRIANO, S.R; MAIA, L.F.S. O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. *Revista Científica de Enfermagem*. São Paulo, v.11, n.4, 2014.
- NASCIMENTO, M.P. *Atuação do enfermeiro no atendimento de urgência/emergência. Ariquemes, RO: Faculdade de Educação e Meio Ambiente*. Trabalho de Conclusão de Curso para a obtenção de Grau de Bacharel em Enfermagem, apresentado a Faculdade de Educação e Meio Ambiente – FAEMA, 2021.
- OLIVEIRA, A. de C. C.; VAN DÚNEM, A. dos S.; SANTANA, F. L. P.; LEME, L. R. L.; MAIA, L. F. dos S. *Fatores que influenciam a humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o serviço de enfermagem*. 2023. Atena Editora. Disponível em: <https://atenaeditora.com.br/catalogo/post/fatores-que-influenciam-a-humanizacao-nos-servicos-de-urgencia-e-emergencia-contribuicoes-para-o-servico-de-enfermagem>. Acesso em: 23 fev. 2025.
- OLIVEIRA, R.J; OLIVEIRA, M. F. Os profissionais de Enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. *Rev.Uninter*, v. 9, n. 17, 2020.

## DOSSIÊ COSMOLOGIAS ANTIGAS &amp; VARIA

- PABÓN-ORTÍZ, E. M.; MORA-CRUZ, J. V.-D.; BUITRAGO-BUITRAGO, C. Y.; CASTIBLANCO-MONTAÑEZ, R. A. Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde de emergência. In *Revista Ciência Cuidado*, Cúcuta, Colômbia, v. 18, n. 1, jan.-abr. 2021.
- PAIZ, A; BUENO, C; MANOROV, M; BELLAVER, R; MOSER, G.A.S; SILVA, T.G; SOUZA, S.S; HAGG, F.B; MAIER, S.O. O papel do enfermeiro no setor do pronto atendimento: um relato de experiência. *Scientific Electronic Archives*, 14(3), 99–104. 2021.
- PERBONI, J. S.; SILVA, R. C; OLIVEIRA, S. G. A humanização do cuidado na urgência e emergência na perspectiva do enfermeiro: enfoque no paciente politraumatizado. *Interações*. Campo Grande, MS, v. 20, n. 3, p. 959-972, jul./set. 2019. Acesso em: 16, dezembro, 2023.
- ROCHA, I. C. da; PEREIRA, S. L. da S.; BARBOSA, I. E. B.; FONSECA, A. R.; MOTA, B. de S.; SAMPAIO, E. C.; MELO, F. de S.; FRANÇA, I. F.; MORAIS, J. F.; COSTA, J. B. C.; MACIEL, M. S.; NUNES, M. M.; PIRES, P. J. da S. Atuação do enfermeiro diante do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: os desafios para a implementação. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 10, e193101018448, 2021.
- SANTOS, N. M. dos; SILVA, K. M. da; COELHO, G. de S. B. .; NASCIMENTO, M. M. do .; SILVA, H. M. da .; OLIVEIRA, J. D. de A. M. .; FLORÊNCIO, L. J. de S. .; OLIVEIRA, M. S. A. de; SILVA, S. dos S. .; SILVA, S. M. da. *The importance of humanization in urgencies and emergencies*. Research, Society and Development,, 2023. DOI: 10.33448/rsd-v12i7.42554. Disponível em: <https://rsdjurnal.org/index.php/rsd/article/view/42554>. Acesso em: 25 feb. 2025.
- SCOLARI, G. A. S.; RISSARDO, L. K.; BALDISSERA, V. D. A.; LANGE, C.; SALCI, M. A.; CARREIRA, L. Acolhimento em unidades de Pronto Atendimento: experiências relatadas pelos idosos e seus familiares. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 2020. Disponível em: <https://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/3726/2502>. Acesso em: 23 fev. 2025.
- SILVA JUNIOR, M. D.; VIANNA, I. C.; OLIVEIRA, S. P.; DONOLA, S. F. A.; SOUZA, T. A.; GUERRA, T. R. B.; FERNANDES, V. C.; RODRIGUES, I. T. Humanização em grande emergência: o enfermeiro evidenciando suas práticas na qualidade assistencial. *Global Academic Nursing*, v. 2, n. 3, e151, 2021.
- SILVA, M. R. da; MATTOS, M. L. F. R.; BARJUD, L. L. E.; MOURA, L. M. S. de; FILHO, M. L. da S. Política nacional de humanização e importância do acolhimento com classificação de risco na urgência e emergência hospitalar. 2023. *SEVEN Publicações Acadêmicas*. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/372033867\\_Politica\\_nacional\\_de\\_humanizacao\\_e\\_importancia\\_do\\_acolhimento\\_com\\_classificacao\\_de\\_risco\\_na\\_urgencia\\_e\\_emergencia\\_hospitalar](https://www.researchgate.net/publication/372033867_Politica_nacional_de_humanizacao_e_importancia_do_acolhimento_com_classificacao_de_risco_na_urgencia_e_emergencia_hospitalar). Acesso em: 23 fev. 2025.
- SILVA, R. A. do N.; CRUZ, D. M. da; 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.
- SOARES, G. R.; BOENO, G. V.; GONÇALVES, T. S.; D'ELLY, S. B. R.; MEDEIROS, J. G. T.; ALMEIDA, A. N.; TRINDADE, C. S.; VIEGAS, K. A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência. *Enfermagem em Foco*, v. 13, e-202245ESP1, 2022.
- TIMOTEO, A. A.; FELIXBORGES, J.; BEZERRA, Y. M.; GABRIEL, K. L.; ABREU, A. R. de C. Humanização na assistência à saúde: enfoque na enfermagem. *Rev. Acadêmica Saúde e Educação*. v. 3 n. 01. 2024.
- Disponível em <https://revistaacademicafalog.com.br/index.php/falog/article/view/155>.