



FACULDADE DE GOIANA – FAG
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

BÁRBARA AMANDA XAVIER DA SILVA
INDALÉCIA ROBERTA MACIEL DA SILVA

DIFICULDADES ENFRENTADAS POR ENFERMEIROS NA HUMANIZAÇÃO
DOS CUIDADOS EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.

GOIANA

2025

BÁRBARA AMANDA XAVIER DA SILVA
INDALÉCIA ROBERTA MACIEL DA SILVA

**DIFICULDADES ENFRENTADAS POR ENFERMEIROS NA HUMANIZAÇÃO
DOS CUIDADOS EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.**

Artigo científico apresentado ao Curso de Enfermagem, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharelas em Enfermagem.

Orientador: Profa. Dra. Ingrid Karollyne Vilar Ferreira Macêdo.

GOIANA

2025

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da FAG – Faculdade de Goiana,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S586d Silva, Bárbara Amanda Xavier da

Dificuldades enfrentadas por profissionais para a humanização dos cuidados de enfermagem em serviços de urgência e emergência. / Bárbara Amanda Xavier da Silva; Indalécia Roberta Maciel da Silva. – Goiana, 2025.

27f. il.:

Orientador: Profa. Dra. Indalécia Roberta Maciel da Silva.

Monografia (Curso de Graduação em Enfermagem) Faculdade de Goiana.

1. Humanização em Saúde. 2. Serviços de Urgência e Emergência. 3. Humanização e os Cuidados de Enfermagem. I. Título. II. Silva, Indalécia Roberta Maciel da.

BC/FAG

CDU: 616-083.98

BÁRBARA AMANDA XAVIER DA SILVA
INDALÉCIA ROBERTA MACIEL DA SILVA

**DIFICULDADES ENFRENTADAS POR ENFERMEIROS NA HUMANIZAÇÃO
DOS CUIDADOS EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.**

Artigo científico apresentado ao Curso de Enfermagem, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharelas em Enfermagem.

Goiana, _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Ingryd Karollyne Vilar Ferreira Macêdo (orientador)
FAG- Faculdade de Goiana

Prof. PhD. Hélio Oliveira dos Santos Rodrigues (examinador)
FAG- Faculdade de Goiana

Profa. Esp. Nykaela Gomes da Silva (examinador)
FAG- Faculdade de Goiana

AGRADECIMENTOS

Podemos dizer que chegamos ao fim desta jornada com o coração transbordando de gratidão. Agradecemos, primeiramente, a Deus, o Autor da nossa vida e de todos os nossos sonhos, Ele quem nos deu força, sendo a nossa fortaleza, nossa inspiração e nosso guia em cada passo dessa caminhada, sem Ele nós com certeza não estaríamos aqui.

À nossa orientadora, professora Dra. Ingryd Karollyne Vilar Ferreira Macêdo, pela orientação sábia, pelo incentivo constante e pelo carinho com que nos guiou em cada etapa deste trabalho. À professora Elizabeth Amorim, que, com sua generosidade e conhecimento, nos proporcionou aulas enriquecedoras e contribuiu imensamente para a construção deste trabalho. Agradecemos a todos os professores e a instituição de ensino que contribuíram para a nossa formação, onde pudemos aprender, crescer e nos desenvolver como profissionais, a Jordana, bibliotecária, que com toda paciência, nos ajudou.

À nossa família, base sólida de todo nosso caminhar, deixamos nossa eterna gratidão, pelo amor incondicional, pelas orações, pelos concelhos, pela educação, pela força e todo esforço dedicado a nós, para que pudéssemos chegar até aqui. Às nossas avós que com fé nos ensinaram valores que levaremos para sempre. Aos nossos companheiros de vida, que estiveram ao nosso lado, nos apoiando e incentivando em cada momento. E aos nossos amigos pela motivação constante.

A todos, nossa eterna gratidão.

“A Enfermagem é uma arte; e para realizá-la como arte, requer uma devoção tão exclusiva, um preparo tão rigoroso, quanto a obra de qualquer pintor ou escultor; pois o que é tratar da tela morta ou do frio mármore comparado ao tratar do corpo vivo, o templo do espírito de Deus?”

Florence Nightingale

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	10
2.1	Política Nacional de Humanização.....	10
2.2	O papel do Enfermeiro nos Cuidados Humanizado.....	11
2.3	As dificuldades enfrentadas por Enfermeiros para a prática da Humanização.....	12
2.4	A abordagem das Instituições de Saúde	13
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
4	RESULTADOS	15
5	DISCUSSÕES	20
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
	REFERÊNCIAS.....	24

DIFICULDADES ENFRENTADAS POR PROFISSIONAIS PARA A HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.

Bárbara Amanda Xavier da Silva¹

Indalécia Roberta Maciel da Silva²

Ingryd Karollyne Vilar Ferreira Macêdo³

RESUMO

A humanização do cuidado em saúde, norteadada pela política nacional de humanização (PNH), é um princípio fundamental para o sistema único de saúde (SUS). No entanto, sua efetivação em serviços de urgência e emergência enfrenta desafios estruturais, organizacionais e subjetivos. Este estudo busca identificar e discutir as dificuldades enfrentadas por profissionais de enfermagem na implementação da humanização em serviços de urgência e emergência. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, com busca nas bases Scielo, LILACS, BDENF e Pubmed, considerando artigos em português publicados entre 2020 e 2025. Os resultados indicam que a sobrecarga de trabalho, deficiência de recursos humanos e materiais, falta de capacitação específica e elevado estresse ocupacional são os principais fatores limitadores. Conclui-se que a consolidação da humanização depende de investimentos estruturais, formação profissional contínua e valorização da enfermagem como protagonista do cuidado.

Palavras-chave: Humanização em Saúde; Serviços de Urgência e Emergência; Humanização e os Cuidados de Enfermagem.

ABSTRACT

Humanization of healthcare, guided by the national humanization policy (PNH), is a fundamental principle of the Brazilian unified health system (SUS). However, its implementation in emergency services faces structural, organizational, and subjective challenges. This study aims to identify and discuss the difficulties faced by nursing professionals in implementing humanized care in emergency services. An integrative literature review was conducted in the Scielo, LILACS, and Pubmed databases, considering articles in Portuguese published between 2020 and 2025. Results indicate that work overload, lack of human and material resources, insufficient training, and high occupational stress are the main limiting factors. It is concluded that the consolidation of humanization depends on structural investments, continuous professional development, and the recognition of nursing as the protagonist of care.

¹ Graduanda no Curso de Bacharelado em Enfermagem pela Faculdade de Goiana – FAG. E-mail: babixavier0401@gmail.com.

² Graduanda no Curso de Bacharelado em Enfermagem pela Faculdade de Goiana – FAG. E-mail: indalecia.interface@gmail.com.

³ Prof. Dra. Ingryd Karollyne Vilar Ferreira Macêdo (orientador) FAG- Faculdade de Goiana. E-mail: ingrydurgencia@gmail.com.

Key words: Humanization in Health; Hospitalization; Urgent and Emergency Services; Humanization and Nursing Care.

1 INTRODUÇÃO

Compreende-se como humanização o protagonismo e a autonomia dos sujeitos envolvidos na produção de saúde, sendo eles, trabalhadores, usuários, gestores, valorizando os estabelecimentos de vínculos solidários por meio da participação coletiva. É o ato de tornar algo ou alguém mais humano, ou pelo menos, mais próximo das características e valores que definem a humanidade. Este conceito coloca os seres humanos como centro das preocupações em diferentes esferas sociais, a fim de promover empatia, respeito e solidariedade, o que valoriza as relações interpessoais (Salvati *et al.*, 2021).

A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde o ano de 2003 e está inserida em todas as políticas e programas do SUS (Sistema Único de Saúde). A PNH busca transformar as relações de trabalho a partir da ampliação do grau de contato e da comunicação entre as pessoas e grupos, tirando-os do isolamento e das relações de poder hierarquizadas. Transversalizar é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável (Brasil, 2021).

Os usuários não são só pacientes, os trabalhadores não só cumprem ordens. As mudanças acontecem com o reconhecimento do papel de cada um. Um SUS humanizado reconhece cada pessoa como legítima cidadã de direitos, valoriza e incentiva sua atuação na produção de saúde. (Brasil, 2021).

A entrada de pacientes em serviços de Urgência e Emergência, para os profissionais de saúde, é algo que já está inserido em sua rotina, existem protocolos, normas de admissão e entre outras demandas, com tudo, no dia a dia, pacientes entram e saem, o que faz com que muitos profissionais não se atentem a ter um olhar mais humano, por diversas vezes sem a ciência da importância que se dará através desse olhar, sem ao menos fazer uma reflexão dos benefícios que o ato de atenção e carinho, através do toque, do ouvir, do conversar podem causar no paciente (Ferreira *et al.*, 2021).

O ambiente frio e hostil de um Hospital pode causar traumas físicos e mentais provocando danos, muitas vezes, irreparáveis. Com base nisso, tem-se a necessidade de se pôr em prática a Humanização dos cuidados em saúde. Inserir na rotina dos diversos profissionais a necessidade de um olhar mais humanizado com os doentes e seus familiares. Existe a

necessidade de se ter empatia pelos sentimentos desencadeados por pacientes em diversos setores e unidades hospitalares (Salvati *et al.*, 2021).

Entender que o cuidado humanizado é necessário, tendo a visão de que ali na posição de paciente não está apenas um ser humano portador de uma patologia, mas, um ser humano que tem suas necessidades biológicas e espirituais, e que deve ter seus direitos respeitados através da ética profissional e do respeito com a sua dignidade (Salvati *et al.*, 2021).

A humanização na assistência não deve ser limitada apenas a procedimentos técnicos de atendimento, é mais que isso, deve envolver uma prática integral, levando em conta aspectos biopsicossociais do paciente. Com a humanização do cuidado hospitalar, teremos o fortalecimento da confiança entre o paciente e o profissional de enfermagem, sendo assim os pacientes podem se sentir mais acolhidos e compreendidos, respondendo melhor ao tratamento, tornando a recuperação mais rápida e com melhores resultados (Ferreira *et al.*, 2021).

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, onde deve-se entender e tentar praticar sentir as sensações e emoções do outro, com este olhar escolher melhor como deverá ser prestado este cuidado. Maneiras simples de tratar o paciente como chamá-lo pelo nome, a tonalidade e o volume normal da voz, olhar para o paciente ao se dirigir a ele, sempre explicar o procedimento que será realizado, informar de forma clara os medicamentos que irá ser administrado, responder as suas dúvidas com confiança e propriedade, e caso não saiba, mostrar interesse em ir atrás da informação (Ferreira *et al.*, 2021).

Deve-se investir também na relação com a família ou acompanhantes dos pacientes, a partir daí, poder-se-á conseguir colher informações importantes que irão agregar nas práticas dos cuidados de enfermagem. Alguns estudos recentes falam sobre o despreparo dos profissionais para lidar com os familiares de pacientes internados em diferentes setores hospitalares (Salvati *et al.*, 2021).

Por isso faz-se importante a conscientização de que a equipe de enfermagem é o elo entre pacientes e familiares o que favorecerá a interação entre eles enquanto realiza os cuidados. Para alguns profissionais a família pode ser vista como um empecilho na realização do tratamento e que a presença do familiar pode dificultar o desempenho do profissional, o que nem sempre é verdade, alguns artigos trazem a importância do paciente saber que seus familiares estão ali, estão preocupados e se importam com eles e isso pode ajudar na recuperação, cabe a equipe estar preparada para ter esse olhar mais humano com relação a isto. (Salvati *et al.*, 2021)

Entretanto, sabe-se que nem sempre existe a possibilidade de se prestar um cuidado humanizado, ou uma assistência de qualidade, infelizmente algumas instituições sobrecarregam

os profissionais de enfermagem com excessos de trabalho, uma rotina diária cansativa, longas jornadas impostas dentro de algumas instituições, sobrecargas, contribuindo de maneira negativa para equipe da assistência, fazendo com que muitas vezes esse tipo de cuidado, como o de ouvir, tocar, conversar e escutar o paciente passe despercebido (Soares *et al.*, 2022).

Este estudo é de grande valia para profissionais de enfermagem e instituições de saúde, uma vez que, humanizar os cuidados, não significa tratar apenas a patologia em si, mas tentar entender e compreender as reais necessidades dos pacientes, que podem ser tanto físicas como emocionais, sociais e entre outras.

A questão norteadora deste trabalho é a seguinte pergunta: *quais as dificuldades enfrentadas por profissionais para a prática da Humanização durante os Cuidados de Enfermagem nos Serviços de Urgência e Emergência?*

O nosso objetivo geral é identificar e discutir as dificuldades enfrentadas por profissionais de enfermagem para a humanização dos cuidados em serviços de urgência e emergência. Os específicos são de descrever condições estruturais e organizacionais que impactam a humanização do cuidado; analisar desafios relacionados à formação, capacitação e atuação profissional; evidenciar aspectos subjetivos e emocionais que dificultam a prática humanizada; apontar estratégias propostas pela literatura para superar os obstáculos identificados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Política Nacional de Humanização

A humanização envolve diferentes protagonistas no desenvolvimento e produção em saúde - usuários, trabalhadores e gestores, seguidos por valores tais como: união solidária, participação coletiva no processo de gestão, distribuição de responsabilidades e autonomia. A PNH (Política Nacional de Humanização) é uma política pública transversal que trata o processo de trabalho em saúde como um todo, englobando assistência e gestão, garantindo o protagonismo dos sujeitos e coletivos, passando pela oferta de serviços, tecnologias de cuidados e construção de ambientes seguros, harmoniosos e que ofereçam conforto e bem-estar aos usuários (Souza *et al.*, 2019).

A Política de Humanização tem como fundamento a garantia e o acesso aos serviços de saúde de forma mais humana, conforme sua descrição, trata-se de uma política que através de dispositivos, opera buscando novos meios e maneiras de se fazer. Nas urgências e emergências,

deve-se começar ainda no acolhimento, adotando como prática, uma postura ética, e não apenas mais uma etapa técnica, compartilhando, sobretudo, saberes, possibilidades, necessidades e angústias, sem que se faça necessário pressupor a hora (SES-RJ, 2022).

Todo ser humano necessita de cuidados, em especial os que estão com a sua saúde debilitada. Para isto, o Ministério da Saúde regulamentou normas de humanização do serviço de saúde, tanto para os pacientes atendidos por profissionais de saúde quanto para os que estão atendendo. Os profissionais de Enfermagem merecem destaque neste assunto por ter um contato mais direto com o paciente (Delgado *et al.*, 2021).

Há uma vantagem no processo de humanização, promovendo a interação entre o profissional e o paciente que está em tratamento, favorecendo a confiança e a segurança com relação à equipe, o que consequentemente tende a diminuir o estresse e o sofrimento gerados pela internação (Delgado *et al.*, 2021).

Os princípios da humanização visam beneficiar pacientes e o sistema de saúde, promovendo um atendimento compreensivo em todos os níveis de assistência, incluindo nos hospitais. Diante disso, sabe-se que por vezes a atividade laborativa pode causar um desgaste à saúde mental e física do trabalhador de enfermagem, refletindo em algumas situações tais como o adoecimento do corpo e mente do indivíduo (Stropa; Silva, 2022).

2.2 O papel do Enfermeiro nos Cuidados Humanizado

Na assistência de enfermagem em ambientes de urgência e emergência, a humanização é um componente essencial e garante o cuidado ético, acolhedor e centrado no paciente. Ainda que nestes ambientes exista a pressão por profissionais com mais agilidade diante das complexidades dos casos, faz-se necessário integrar as práticas humanizadas respeitando a subjetividade de cada usuário, a sua dignidade e individualidade durante seu atendimento (SES-RJ, 2022).

Deve-se lembrar do que está escrito no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE) que no ambiente hospitalar devemos evitar a Negligência, Imprudência e a Imperícia como uma forma de proteger os pacientes, visando sempre o respeito, o cuidado e um olhar atento as necessidades físicas e emocionais de cada paciente (Delgado *et al.*, 2021).

Durante o processo da classificação de risco, ainda no acolhimento, podemos destacar este momento como um dos principais para a efetivação da PNH, contribuindo para uma escuta mais ativa e ajudando na organização e melhora do fluxo de atendimento destes pacientes (Souza *et al.*, 2025).

O Enfermeiro é a peça central do acolhimento com classificação de risco (ACCR), tornando-se o principal responsável pela escuta inicial, pela aplicação dos protocolos clínicos e pela garantia do encaminhamento adequado. Segundo o Manual ACCR o usuário do serviço de saúde deve ter seu primeiro contato com um profissional de saúde, preferencialmente, um profissional da Enfermagem (SES-RJ, 2022).

Cabe ao profissional de Enfermagem exercer a humanização nos serviços de saúde e principalmente nas Urgências e Emergência. Com o objetivo de promover cuidado e bem-estar aos pacientes, tendo-se um olhar mais humano e não apenas o vendo como portador de alguma patologia. O profissional Enfermeiro tem um papel fundamental na promoção da saúde e na prevenção de doenças, no tratamento destas patologias e nos planos de cuidados que serão realizados por toda a equipe de enfermagem (Delgado *et al.*, 2021).

2.3 As dificuldades enfrentadas por Enfermeiros para a prática da Humanização

Estudos apontam obstáculos que comprometem a efetivação do cuidado humanizado:

- **Sobrecarga de trabalho:** A alta na demanda a deficiência no número de profissionais, geram exaustão física, mental e emocional comprometendo a qualidade da escuta ativa e a atenção integral às necessidades do paciente. (Silva *et al.*, 2021);
- **Falta de recursos materiais e estruturais:** A escassez de insumos e equipamentos limita a capacidade de resposta dos profissionais (Santos; Oliveira, 2020);
- **Ambiente hostil e decisões rápidas:** O ritmo acelerado das unidades de emergência dificulta o tempo necessário para acolher com empatia. O Manual ACCR reconhece que “situações de urgência e emergência requerem tomadas de decisões e ações imediatas... como humanizar a assistência?” (SES-RJ, 2022).
- **Desvalorização profissional:** A falta de reconhecimento e autonomia pode gerar desmotivação. A valorização do enfermeiro é essencial para a consolidação de práticas humanizadas (Ferreira; Costa, 2019).

Em algumas áreas do setor hospitalar, como os centros cirúrgicos, por exemplo, o enfermeiro está mais ligado a questões burocráticas e administrativas, se afastando e tendo mais dificuldades no contato direto com o paciente, tornando mais difícil o diálogo e o atendimento

humanizado, uma vez que a humanização requer proximidade desde a sua admissão até saída da sala de anestesia (Bernardes; Quintilio, 2021).

Desigualdades no reconhecimento e nos poderes dos diferentes grupos profissionais constituem o primeiro obstáculo à melhoria das equipes, o que, por sua vez, afeta os cuidados de saúde. A falta de recursos humanos nos serviços de saúde impacta diretamente nas respostas éticas, morais e sociais, afetando a humanização do ambiente (Proença *et al.*, 2021).

Profissionais de saúde enfrentam pressões como responsabilidade, sobrecarga de trabalho, burocracia excessiva e falta de reconhecimento. Essas condições influenciam a humanização do trabalho e o valor que dão à sua formação. A organização atual do trabalho hospitalar é um grande obstáculo para a humanização, pois afeta a postura dos profissionais em relação ao seu trabalho. A humanização dos cuidados hospitalares depende das condições materiais e humanas disponíveis (Proença *et al.*, 2021).

Fazendo-se importante em que o papel do enfermeiro no hospital, esteja diretamente ligado a definir práticas de enfermagem humanizadas, e identificar as reais necessidades para a intervenção e efetividade no que diz respeito aos cuidados de enfermagem, quanto ao papel do Hospital, cabe a capacitação dos enfermeiros visando um bom acolhimento e atendimento aos usuários desde a sua admissão, durante toda a permanência, até a sua alta (Stropa; Silva, 2022).

2.4 A abordagem das Instituições de Saúde

É imprescindível que as instituições possam formar profissionais com competências necessárias para desenvolver habilidades e atitudes a fim de prestar assistência digna e mais humanizada de forma individual para aqueles usuários que buscam atendimento. A humanização inclui comunicação, diálogo, acolhimento, resolutividade, respeito, ouvir, sabendo como ouvir e entender as necessidades do paciente (Souza *et al.*, 2019).

Faz-se necessário abordar como a formação profissional contínua pode melhorar o ambiente hospitalar. Com o foco em produtividade e qualidade, com o avanço das tecnologias, aprimorar serviços de saúde é essencial. Reconhece-se a importância deste trabalho. Destaca-se a assimetria das relações profissionais existentes no hospital, caracterizadas por hierarquias que se traduzem em diferentes níveis de autonomia e poder (Proença *et al.*, 2021).

É importante reforçar que a humanização é fundamental para o ser humano atual, facilitando o relacionamento que traz benefícios. Faz-se necessário diretrizes de humanização para melhorar o trabalho no ambiente hospitalar (Marques *et al.*, 2024).

É de total relevância tentar compreender seus aspectos, analisar o serviço de humanização dos Hospitais e elaborar um guia de boas práticas entre usuários e profissionais. A ausência dessas diretrizes mostra a necessidade da criação de um guia para implementá-las (Marques *et al.*, 2024).

Para que, de fato, haja efetividade do atendimento humanizado, além das capacitações dos Enfermeiros e de toda equipe de enfermagem, deve-se envolver outros coeficientes importantes, como infraestrutura e recursos humanos, evidenciando-se que o cuidado humanizado vem de um resultado de múltiplos fatores, incluindo também as condições de trabalho, estruturais e organizacionais (Soares *et al.*, 2021).

As medidas de prevenção a eventos adversos são essenciais para o funcionamento adequado dos hospitais, devido ao aumento expressivo de demandas judiciais e administrativas. Essas situações decorrem, entre outros fatores, da extenuante jornada de trabalho dos profissionais da saúde e da precariedade da saúde pública. Trazendo a necessidade sobre o papel da gestão hospitalar, especialmente na administração de riscos legais, em promover serviços de saúde mais seguros e humanizados (Ovando *et al.*, 2023).

A origem do direito à saúde, os princípios das políticas humanísticas, os objetivos da gestão hospitalar nesse novo contexto, e o papel da gestão de risco, conclui-se que a gestão de riscos é crucial para a humanização da saúde, conforme garantido pela Constituição Federal de 1988 (Ovando *et al.*, 2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura integrativa, com delineamento exploratório e descritivo, cujo objetivo foi analisar a produção científica acerca da humanização no atendimento a pacientes em urgência e emergência, destacando práticas, desafios e contribuições da enfermagem nesse contexto. A revisão integrativa da literatura permite a síntese de pesquisas já realizadas e o mapeamento de avanços e perspectivas sobre o tema.

Foram utilizadas as literaturas: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Scientific Electronic Library Online (SCIELO), utilizando os descritores “urgência e emergência” e “enfermagem” combinados por meio dos operadores booleanos AND.

Os Critérios de inclusão: artigos publicados entre 2020 e 2025, disponíveis na íntegra, em português, texto completo, que abordassem a humanização no contexto de urgência e emergência e/ou a atuação da enfermagem. Critérios de exclusão: estudos duplicados, em outros

idiomas, desatualizados, e pesquisas não relacionadas ao tema. A seleção ocorreu em duas etapas: 1. Leitura dos títulos e resumos, para exclusão de artigos irrelevantes; 2. Leitura na íntegra dos estudos que atenderam aos critérios.

Na base de dados LILACS, utilizando os descritores “urgência e emergência” e “enfermagem”, foram identificados inicialmente 1.865 registros. Após a aplicação dos filtros estabelecidos (idioma português, texto completo e recorte temporal dos últimos anos), permaneceram 333 artigos. Desses, após a leitura de títulos e resumos, 41 artigos foram considerados potencialmente relevantes para o tema. Em seguida, após a leitura completa, 31 artigos foram excluídos por não atenderem aos critérios de inclusão definidos. Ao final desse processo, 09 artigos foram incluídos na revisão.

Na base de dados SciELO, a busca com os mesmos descritores resultou em 869 registros. Após aplicação dos filtros, 189 artigos foram selecionados para triagem. No entanto, após a leitura de títulos, resumos e, quando necessário, do texto completo, verificou-se que nenhum dos artigos atendia plenamente aos critérios de inclusão estabelecidos, resultando em 0 artigos incluídos nesta base.

4 RESULTADOS

A partir da análise das dificuldades enfrentadas pelos profissionais de Enfermagem na humanização dos cuidados em serviços de urgência e emergência, foi possível: Identificar os principais obstáculos à prática humanizada, como sobrecarga de trabalho, burocracia, falta de recurso e desigualdades nas relações profissionais; Ressaltar o papel estratégico da gestão hospitalar na promoção de ambientes seguros e humanizados, por meio de diretrizes claras e valorização dos profissionais; Compreender a importância da formação contínua, da escuta ativa e do acolhimento no fortalecimento do vínculo entre enfermeiro e paciente; Contribuir para a elaboração de estratégias e práticas que incentivem a humanização do cuidado, desde a admissão até a alta hospitalar, a fim de promover a melhoria da assistência e o do bem-estar dos usuários e profissionais.

A partir da análise dos 9 artigos incluídos, foi possível identificar os principais desafios enfrentados pelos enfermeiros e as estratégias utilizadas para promover a humanização no atendimento de urgência e emergência.

Quadro 1 – Artigos Incluídos

TÍTULO DO ARTIGO	AUTOR/ANO	OBJETIVOS	RESULTADOS
A comunicação como ferramenta do cuidado centrado no paciente	Silva, 2025	Analisar a comunicação da equipe multiprofissional em uma unidade de urgência e emergência de um hospital de grande porte, investigando práticas comunicativas, eficácia da comunicação e seus impactos na assistência e na segurança do paciente.	Profissionais mais confiantes na comunicação apresentaram níveis maiores de empatia. Barreiras identificadas: dificuldade em comunicar más notícias, sobrecarga de trabalho, hierarquias rígidas, falta de tempo. Implementar treinamentos interprofissionais focados em comunicação e empatia. Inserir simulações e treinamentos em currículos acadêmicos. Realizar mudanças organizacionais para promover cuidado centrado no paciente e bem-estar dos profissionais
Cuidados paliativos na emergência: desafios e atuação da enfermagem	Alencar et al., 2024	Investigar, na literatura científica, estudos que abordem os fatores que desafiam a inserção dos cuidados paliativos no contexto de urgência e emergência, bem como analisar o papel da enfermagem nesse cenário.	Principais desafios: ambiente agitado, alto fluxo de pacientes, falta de privacidade, sobrecarga e falta de capacitação, barreiras culturais e procedimentos contrários à vontade do paciente. A enfermagem oferece cuidado holístico ao paciente e suporte à família, incluindo aspectos físicos, psicossociais e espirituais. Há necessidade de capacitação contínua e educação permanente da equipe para aprimorar a assistência.
Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de emergências em unidades básicas de saúde no Brasil	Carvalho et al., 2024	Compreender as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências/emergências em UBS. Identificar propostas para aumentar a resolubilidade desses atendimentos.	Dificuldades identificadas: equipe despreparada, falta de treinamento, ausência de médico em todos os períodos, carência de infraestrutura, equipamentos e insumos, pouca integração com serviços de emergência hospitalar. Suporte municipal: insuficiente em recursos humanos, materiais e capacitação contínua. Propostas de melhoria: treinamento e capacitação, protocolos de atendimento, fluxogramas de triagem e classificação de risco, presença de médico em período integral, investimentos em estrutura e equipamentos, maior engajamento da gestão, contato direto com pronto-socorro para suporte.

			Conclusão: a UBS não possui condições adequadas para atendimento resolutivo de urgências/emergências; é necessário fortalecer a atenção básica e integrar efetivamente a UBS à rede de atenção às urgências do SUS, reduzindo encaminhamentos desnecessários.
Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência	Lima et al., 2023	Analisar os desafios enfrentados por enfermeiros na classificação de risco em um serviço de urgência e emergência.	Assistência de enfermagem: acolhimento, avaliação de sinais vitais, assistência humanizada e escuta ativa do paciente. Desafios do setor: sobrecarga de pacientes, falta de compreensão da população sobre o papel do enfermeiro, decisões rápidas e risco de violência ocupacional. Desafios da ferramenta: protocolos desatualizados e divergências entre membros da equipe. A classificação de risco é um processo complexo, que depende de profissionais motivados, capacitados continuamente e alinhados com a equipe multiprofissional.
A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência	Soares et al., 2022	Analisar as produções científicas sobre a assistência humanizada prestada por enfermeiros nos serviços de emergência e urgência, considerando sua influência no cuidado do paciente adulto	Acolhimento com classificação de risco (ACCR): instrumento que organiza o atendimento conforme a gravidade do caso, proporcionando acolhimento individualizado e melhoria da qualidade da assistência. Barreiras para a humanização: Falta de recursos humanos e materiais; Superlotação dos serviços; Sobrecarga de trabalho; Falta de compreensão dos pacientes sobre níveis de classificação e atenção. A humanização não depende apenas da capacitação dos enfermeiros, mas também de infraestrutura, recursos humanos e materiais adequados. O uso da classificação de risco favorece o acolhimento e organiza o serviço. Falhas na compreensão dos pacientes sobre os níveis de atenção geram sobrecarga de trabalho.

			Necessidade de estudos futuros sobre a experiência e perspectiva dos usuários, bem como das condições de trabalho dos profissionais em serviços de urgência e emergência.
Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros	Sampaio et al., 2022	Compreender os desafios percebidos pelos enfermeiros no processo de acolhimento com classificação de risco (ACCR) nas unidades de pronto atendimento do centro-norte de Goiás, Brasil.	Desafios: Alta demanda de pacientes de baixa complexidade. Superlotação prejudica humanização e resolatividade. Dificuldade em atender de forma justa e rápida. Falta de conhecimento da população sobre ACCR. Insatisfação dos pacientes com cores de menor prioridade. -Necessidade de atuação educativa dos enfermeiros. Interferência de acompanhantes no atendimento. - Demora no atendimento médico, causando reavaliação constante. - Frustração dos usuários com tempo de espera. - Falta de estrutura, capacitação e protocolos claros. - Pressão da comunidade, falta de segurança e condições inadequadas. - Ausência de protocolos de referência e contrarreferência. Desafios informacionais, de atendimento e organizacionais são desafios básicos; a superlotação é o desfecho final. Há necessidade de estratégias educativas, capacitação e intervenções organizacionais para melhorar o ACCR e a humanização do atendimento.
Entraves e desafios na atuação do enfermeiro nos serviços de urgência e emergência	Moreira et al., 2022	Identificar os principais entraves e desafios enfrentados pelo enfermeiro atuante nos serviços de urgência e emergência.	Alta demanda e superlotação nos serviços de urgência e emergência. Sobrecarga de trabalho e jornadas exaustivas. Baixos salários e insatisfação profissional. Estresse diário e impactos na saúde emocional dos enfermeiros. Ocorrência de eventos adversos e falhas na comunicação. Dificuldades na relação interprofissional. Atendimento de casos de baixa complexidade nos serviços de emergência, aumentando a lotação.

			Estratégias apontadas: expansão de serviços de baixa complexidade e atuação do enfermeiro emergencista como líder de assistência.
A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Cézar et al., 2021	Analisar a visão da equipe de enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. Identificar fatores que dificultam a implementação do atendimento humanizado nesse contexto.	A equipe possui compreensão sobre o atendimento humanizado e demonstra interesse em adquirir mais conhecimento. Há insatisfação profissional causada pela sobrecarga de trabalho decorrente da superlotação do serviço. Os profissionais enfrentam dificuldades durante a jornada de trabalho devido à alta demanda de atendimentos. Evidencia-se a necessidade de estratégias administrativas para gerenciar fluxos intensos e a carência de profissionais no setor de urgência e emergência.
Vivência de profissionais de enfermagem no respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado	Borges et al., 2020	Compreender como as profissionais de enfermagem vivenciam o respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado, especialmente em unidades de urgência e emergência.	O respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado foi evidenciado por meio de: acolhimento ao usuário, respeito, diálogo, cuidado integral, esforços para garantir os direitos, reconhecimento dos limites do cuidado e identificação de preconceitos nas relações. As profissionais de enfermagem demonstraram, em sua prática cotidiana, o compromisso com a integralidade do cuidado aos usuários, mesmo diante de limitações institucionais e inadequações estruturais e organizacionais do serviço.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

5 DISCUSSÕES

Silva (2025) destaca que a humanização do cuidado e os desafios enfrentados pelos enfermeiros em serviços de urgência e emergência estão profundamente interligados, sendo influenciados por fatores individuais, organizacionais e institucionais. A comunicação eficaz é essencial para o cuidado centrado no paciente, e que profissionais mais confiantes em suas práticas comunicativas apresentam maiores níveis de empatia. Entretanto, barreiras como hierarquias rígidas, sobrecarga de trabalho e falta de tempo comprometem essa comunicação, evidenciando a necessidade de treinamentos interprofissionais e mudanças organizacionais.

Alencar *et al.* (2024) reforçam que a inserção dos cuidados paliativos no contexto da urgência e emergência enfrenta diversos desafios, como o ambiente agitado, o alto fluxo de pacientes, a sobrecarga da equipe e a falta de privacidade, o que dificulta a oferta de um cuidado integral e humanizado. Os autores apontam ainda a ausência de capacitação contínua e de preparo dos profissionais para lidar com situações que envolvem a terminalidade da vida, além de barreiras culturais e procedimentos que, muitas vezes, vão contra a vontade do paciente. Diante disso, o estudo destaca a importância de um cuidado holístico, que envolva aspectos físicos, psicossociais e espirituais, e de investimentos em educação permanente, a fim de aprimorar a atuação da enfermagem e promover um cuidado mais empático e respeitoso dentro desses ambientes de alta complexidade.

Carvalho *et al.* (2024) ampliam essa discussão ao evidenciar que as Unidades Básicas de Saúde (UBS) ainda enfrentam sérias limitações estruturais e de pessoal, o que impacta diretamente na resolutividade dos atendimentos de urgência e emergência. O estudo identificou dificuldades como equipes despreparadas, falta de treinamento, ausência de médicos em todos os períodos, carência de infraestrutura e de insumos, além da pouca integração entre os serviços da atenção básica e hospitalar. Os autores sugerem a implementação de treinamentos e protocolos de atendimento, fluxogramas de triagem e classificação de risco, além do fortalecimento da gestão e da integração entre os níveis de atenção, como forma de promover maior resolutividade e reduzir encaminhamentos desnecessários.

Lima *et al.* (2023) analisaram os desafios enfrentados pelos enfermeiros na classificação de risco em serviços de urgência e emergência, destacando que a assistência de enfermagem nesse processo envolve acolhimento, escuta ativa e avaliação criteriosa de sinais vitais. No entanto, os autores apontam que a sobrecarga devido ao alto número de pacientes, a falta de compreensão da população sobre o papel do enfermeiro e os riscos de violência ocupacional comprometem a qualidade da assistência. Além disso, foram identificadas falhas nos protocolos

utilizados e divergências nas decisões entre os membros da equipe multiprofissional. O estudo conclui que a classificação de risco é um processo complexo que depende de profissionais capacitados, motivados e alinhados com práticas humanizadas, além de uma gestão que ofereça suporte e condições adequadas para o desempenho seguro e eficaz das atividades.

Sampaio *et al.* (2022) complementam essa análise ao abordar os desafios enfrentados pelos enfermeiros no acolhimento com classificação de risco em unidades de pronto atendimento. O estudo mostrou que a alta demanda de pacientes de baixa complexidade, a superlotação e a falta de estrutura física e de protocolos claros prejudicam o processo de humanização e comprometem a resolutividade do serviço. Os autores destacam que esses fatores, somados à pressão da comunidade e à escassez de recursos humanos, impactam diretamente o desempenho dos profissionais. Assim, ressaltam a importância de estratégias educativas, capacitação contínua e intervenções organizacionais voltadas à melhoria do acolhimento e à valorização da atuação da enfermagem.

Soares *et al.* (2022) analisaram a humanização da enfermagem nos serviços de urgência e emergência e verificaram que o acolhimento com classificação de risco (ACCR) é uma ferramenta essencial para organizar o atendimento e proporcionar acolhimento individualizado. O estudo destaca que o ACCR contribui para a melhoria da qualidade da assistência e para a redução do tempo de espera dos pacientes mais graves. Entretanto, os autores identificaram barreiras importantes, como a falta de recursos humanos e materiais, a superlotação e a sobrecarga de trabalho. A compreensão limitada dos pacientes sobre os níveis de prioridade também gera dificuldades no processo de acolhimento. Assim, os autores concluem que a humanização do cuidado não depende apenas da capacitação dos enfermeiros, mas também de infraestrutura adequada e de políticas institucionais que garantam condições de trabalho dignas e justas.

Moreira *et al.* (2022) identificaram que a superlotação dos serviços de urgência e emergência, a sobrecarga de trabalho, as jornadas exaustivas e os baixos salários são fatores que comprometem a saúde emocional e a satisfação profissional dos enfermeiros. O estudo também destacou falhas na comunicação, dificuldades nas relações interprofissionais e a presença de casos de baixa complexidade em unidades de emergência, o que agrava a demanda e o estresse da equipe. Como estratégias de enfrentamento, os autores sugerem a expansão de serviços de menor complexidade e a valorização do papel do enfermeiro emergencista como líder do cuidado, reforçando a importância da gestão humanizada e da valorização profissional.

Cézar *et al.* (2021) analisaram a visão da equipe de enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência, concluindo que os profissionais compreendem

a importância da humanização e demonstram interesse em aprimorar seus conhecimentos sobre o tema. No entanto, a sobrecarga de trabalho, a superlotação e a carência de profissionais geram insatisfação e dificultam a implementação efetiva de práticas humanizadas. O estudo aponta ainda a necessidade de estratégias administrativas que reorganizem os fluxos de atendimento e melhorem as condições de trabalho, de modo a proporcionar um ambiente mais equilibrado e acolhedor, tanto para os profissionais quanto para os pacientes.

Borges *et al.* (2020) evidenciaram que, mesmo diante de limitações institucionais e estruturais, as profissionais de enfermagem mantêm o compromisso com o respeito aos direitos humanos e com a integralidade do cuidado. O estudo mostrou que esse respeito se manifesta por meio do acolhimento, do diálogo, da escuta ativa e do reconhecimento dos direitos dos usuários. Dessa forma, o estudo reforça que o exercício da enfermagem humanizada é sustentado por valores éticos e pelo respeito à dignidade humana, sendo indispensável mesmo em contextos de urgência e emergência, onde as pressões são constantes e os recursos, muitas vezes, limitados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se então, através do presente trabalho, que embora o cuidado humanizado seja uma diretriz fundamental nas práticas de saúde e um princípio ético, para que se faça efetivo nos serviços de urgência e emergência existem diversos obstáculos a serem superados. Enfermeiros, protagonistas da entrada dos usuários nos serviços de saúde até a sua alta, tem que lidar diretamente com a sobrecarga de trabalho, ambientes de alta pressão, escassez de recursos, falta de reconhecimento profissional- fatores que comprometem diretamente na qualidade da assistência e no vínculo com o paciente.

Através da análise teórica e os dados levantados evidencia-se que a humanização não está limitada apenas a aplicação de protocolos, exige tempo, escuta de qualidade, empatia, condições adequadas de trabalho. Serviços de urgência e emergência requerem tomadas de decisões e ações rápidas, imediatas... então, como humanizar a assistência?

Ainda assim, apesar das dificuldades, os enfermeiros têm demonstrado compromisso ético e técnico na prática do cuidado, buscando através de estratégias superar as barreiras impostas pelo sistema. O investimento em capacitação contínua, fortalecimento da equipe e implementação de políticas públicas que valorizem os profissionais de enfermagem, se fazem essenciais para efetivação de práticas verdadeiramente humanizadas.

Assim, conclui-se que o cuidado humanizado nos serviços de urgência e emergência é possível, porém, depende diretamente de mudanças estruturais, valorização profissional e do reconhecimento de que, ainda que nestes serviços tenha-se muita pressa, o paciente continua sendo um ser humano com direitos e que merece ser acolhido com empatia, respeito e dignidade.

REFERÊNCIAS

- BERNARDES, L. H.; QUINTILIO, M. S. V. HUMANIZAÇÃO DA ENFERMAGEM EM CENTRO CIRÚRGICO: A IMPORTÂNCIA DO ENFERMEIRO. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Brasil, São Paulo, v. 4, n. 8, p. 115–126, 2021. DOI: 10.5281/zenodo.4612936. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/221>. Acesso em: 4 abr. 2025.
- BORGES, T. P.; ANJOS, K. F.; FERRAZ, M. O. A.; SILVA, J. M. Q.; ROSA, D. O. S.; NASCIMENTO SOBRINHO, Carlito Lopes. Vivência de profissionais de enfermagem no respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 10, p. 01-10, 31 dez. 2020. RECOM (Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro). <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v10i0.4052>. Disponível em: 10.19175/recom.v10i0.4052. Acesso em: 23 set. 2025.
- CARVALHO, S. S.; MENEGUIN, S.; LÉO, A. F. D.; POLLO, C. F.; SEGALLA, A. V.Z.; PATINI, M. S. G. DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIAS EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE NO BRASIL. **Arquivos de Ciências da Saúde da Unipar**, v. 27, n. 2, p. 967-978, 31 mar. 2023. Universidade Paranaense. <http://dx.doi.org/10.25110/arqsaude.v27i2.2023-025>. Disponível em: DOI: 10.25110/arqsaude.v27i2.2023-025. Acesso em: 23 set. 2025.
- CÉZAR, S. V.; SOUZA, J. S. M. A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, v. 42, n. 1, p. 81-90, 2 fev. 2021. Universidade Estadual de Londrina. <http://dx.doi.org/10.5433/1679-0367.2021v42n1p81>. Disponível em: 10.5433/1679-0367.2021v42n1p81. Acesso em: 23 set. 2025.
- FERREIRA, J. D. O.; CAMPOS, T. N. C.; DIAS, D. E. M.; SILVA, I. L.; DANTAS, T. H. M.; DANTAS, D. S. ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NO AMBIENTE HOSPITALAR: revisão integrativa. **Revista Ciência Plural**, v. 7, n. 1, p. 147-163, 16 jan. 2021. Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. <http://dx.doi.org/10.21680/2446-7286.2021v7n1id23011>. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/23011>. Acesso em: 23 set. 2025.
- DELGADO, M. B. L.; MARINHO, I.; LINS, K. K.; MOTA, L.; REBELO, A. P. (2021). O PAPEL DA ENFERMAGEM NA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE. *Caderno De Graduação - Ciências Biológicas E Da Saúde - UNIT - ALAGOAS*, 7(1), 173. Recuperado de <https://periodicos.grupotiradentes.com/cdgsaude/article/view/9346>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- FREITAS, A. C.; LOURENÇO, J. S.; CARVALHO, L. R. B. A percepção do Enfermeiro quanto ao cuidado humanizado no âmbito da UTI: revisão de literatura. **Brazilian Journal Of Implantology And Health Sciences**, , v. 5, n. 5, p. 1533-1549, 22 out. 2023. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences. <http://dx.doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p1533-1549>. Disponível em: <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p1533-1549>. Acesso em: 01 abr. 2025.
- LIMA, E. B.; LIMA F.; CARLOS A.; SILVA, P. F.; PEREIRA, J. C.; HORTA, W. G.; BERNARDINO, A. O.; SILVA, M. V. B.; CARVALHO, ANDRESSA, B. T. N. Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência. **Journal Health Npeps**, v. 8, n. 1, p. 1-17, 2023. Universidade do Estado do Mato Grosso - UNEMAT.

<http://dx.doi.org/10.30681/2526101010952>. Disponível em:
dx.doi.org/10.30681/2526101010952. Acesso em: 23 set. 2025.

MARQUES, R. H. C.; SIQUEIRA, G. W.; FARIAS, R. A. N.; TEIXEIRA, D. F.; BARBOSA, N. M. S.; PACHECO, J. C.; SIQUEIRA, M. A. S. L.; WANZELLER, M. L. Promovendo a humanização para qualificar o processo de trabalho e cuidado em um ambiente hospitalar sustentável. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, v. 13, n. 2, p. 13-1238, 31 out. 2024. Editoriais Iberoamericanos. <http://dx.doi.org/10.23900/2359-1552v13n2-247-2024>. Disponível em: <https://doi.org/10.23900/2359-1552v13n2-247-2024>. Acesso em: 23 set. 2025.

MOREIRA, W. C.; LIRA, L. R.; LIRA, L. R.; ABREU, M. A. M.; ROLA J., CRISTIANO W. M.; SOUSA, I. C. Barriers and challenges in nursing's performance in emergency and emergency services / Entraves e desafios na atuação do enfermeiro nos serviços de urgência e emergência. **Revista de Pesquisa Cuidado É Fundamental Online**, v. 14, p. 1-7, 8 mar. 2022. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO. <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v14.10962>. Disponível em: DOI: 10.9789/2175-5361.rpcfo.v14.10962. Acesso em: 23 set. 2025.

OVANDO, R. G. M.; BOURLEGAT, C. A. L.; PAVON, R. V. Gestão hospitalar e gerenciamento legal de riscos na humanização da saúde. **Brazilian Journal Of Development**, [S.L.], v. 9, n. 05, p. 17360-17375, 23 maio 2023. South Florida Publishing LLC. <http://dx.doi.org/10.34117/bjdv9n5-193>. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv9n5-193>. Acesso em: 23 set. 2025.

PROENÇA, R.; VAZ, H.; PAIS, S. O papel da formação profissional contínua no processo de humanização do ambiente hospitalar. **Onco.News**, v. 8, n. 1, p. 8-42, 7 jun. 2021. Onco.News. <http://dx.doi.org/10.31877/ON.2021.42.04>. Disponível em: <https://doi.org/10.31877/on.2021.42.04>. Acesso em: 05 abr. 2025.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Estado de Saúde. Manual de Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR. Revisado em 18 abr. 2022. Rio de Janeiro: SES-RJ, 2022. Disponível em: Acesso em: 28 abr. 2025.

SALVATI, Caroline Oliveira; GOMES, Carine Alves; HAEFFNER, Leris Salete Bonfanti; MARCHIORI, Mara Regina Caino Teixeira; SILVEIRA, Rosemary Silva da; BACKES, Dirce Stein. Humanization of the hospital: participatory construction of knowledge and practices on care and ambience. **Revista da Escola de Enfermagem da Usp**, v. 55, 20 agosto 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1980-220x-reeusp-2020-0058>. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0058>. Acesso em: 05 abr. 2025.

SAMPAIO, R. A.; RODRIGUES, A. M.; NUNES, F. C.; NAGHETTINI, A. V. DESAFIOS NO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO SOB A ÓTICA DOS ENFERMEIROS. **Cogitare Enfermagem**, n. 27, p. 1-12, 17 ago. 2022. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v27i0.80194>. Disponível em: dx.doi.org/10.5380/ce.v27i0.80194. Acesso em: 23 set. 2025.

SILVA, P. L. **A comunicação como ferramenta do cuidado centrado no paciente**. 2025. 102 f. Tese (Doutorado em Ciências Aplicadas à Saúde do Adulto) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2025. Disponível em: Acesso em: 28 set. 2025.

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, n. 1, p. 01-07, 2022. Conselho Federal de Enfermagem - Cofen.

<http://dx.doi.org/10.21675/2357-707x.2022.v13.e-202245esp1>. Disponível em:

<https://doi.org/10.21675/2357-707X.2022.v13.e-202245ESP1>. Acesso em: 23 set. 2025.

SOARES, G. R. *et al.* A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência. **Enfermagem em Foco**, v. 13, ed. especial, p. e202245spe1, 2021. Disponível em:

https://enfermfoco.org/wp-content/uploads/articles_xml/2357-707X-enfoco-13-spe1-e-202245spe1/2357-707X-enfoco-13-spe1-e-202245spe1.pdf. Acesso em: 08 abr. 2025.

SOUSA, K. H. J. F.; DAMASCENO, C. K. C. S.; ALMEIDA, C. A. P. L.; MAGALHÃES, J. M.; FERREIRA, M. A. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180263>. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180263>. Acesso em: 03 abr. 2025.

SOUSA, M. V.; SANDIM, L. S. A importância do serviço humanizado na urgência e emergência. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 7, n. 11, p. 127–140, 2020. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/2020/11/servico-humanizado.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.

STROPA, M. F. S. **Humanização da assistência de enfermagem no atendimento hospitalar**. 2022. 21 fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Universidade de Cuiabá, Cuiabá, 2022. Disponível em:

https://repositorio.pgscogna.com.br/bitstream/123456789/64308/1/MAISSA_FERNANDA_DA_SILVA_STROPA.pdf. Acesso em: 13 ago. 2025.

VAZ, A. S. C.; LIMA, J. F.; BARBOSA, J. S. P. O Impacto da humanização da assistência de enfermagem no processo de cuidado assistencial. **Revista Jrg de Estudos Acadêmicos**, v. 7, n. 15, p. 151539-345, 4 nov. 2024. Revista JRG de Estudos Academicos.

<http://dx.doi.org/10.55892/jrg.v7i15.1539>. Disponível em:

<https://doi.org/10.55892/jrg.v7i15.1539>. Acesso em: 01 abr. 2025.