



**FACULDADE DE GOIANA – FAG**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**LEIDE DAYANE PEREIRA DA SILVA  
SANIELLE ALEXANDRE DA SILVA**

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DA HUMANIZAÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E  
EMERGÊNCIA**

**GOIANA**

**2025**

LEIDE DAYANE PEREIRA DA SILVA  
SANIELLE ALEXANDRE DA SILVA

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DA HUMANIZAÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇOS DE 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.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Elizabete de Amorim Silva Marinho.

GOIANA

2025

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

S586p Silva, Leide Dayane Pereira da

Percepção dos usuários acerca da humanização dos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência. / Leide Dayane Pereira da Silva; Sanielle Alexandre da Silva. – Goiana, 2025.

26f. il.:

Orientador: Profa. Dra. Maria Elizabete de Amorim Silva Marinho.

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

1. Humanização da assistência. 2. Urgência e emergência. 3. Percepção dos usuários. 4. Enfermagem. I. Título. II. Silva, Sanielle Alexandre da.

BC/FAG

CDU: 616-083.98

LEIDE DAYANE PEREIRA DA SILVA  
SANIELLE ALEXANDRE DA SILVA

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DA HUMANIZAÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇOS DE 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. Maria Elizabete de Amorim Silva Marinho (Orientadora)  
Faculdade de Goiana - FAG

---

Profa. Esp. Nikaela Gomes da Silva (Examinadora)  
Faculdade de Goiana - FAG

---

Prof. Me. Fábio Formiga Nitão (Examinador)  
Faculdade de Goiana – FAG

Dedicamos este trabalho a **Deus**, nossa força e guia, por nos sustentar com fé e sabedoria em cada passo desta jornada.

Às nossas **famílias**, por todo amor, paciência e apoio que tornaram possível esta conquista.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos, primeiramente, a **Deus**, por ter nos concedido força, sabedoria e perseverança durante toda essa caminhada. Foi ele quem nos sustentou nos momentos de cansaço e incerteza, iluminando nossos passos e renovando nossas esperanças a cada desafio superado.

Às nossas **famílias**, expressamos nossa mais profunda gratidão. Vocês foram o alicerce desta conquista, oferecendo amor, paciência, compreensão e palavras de incentivo nos dias mais difíceis. Cada vitória alcançada é também de vocês.

À nossa **orientadora, Professora Maria Elizabete**, agradecemos pela dedicação, paciência e pela partilha generosa de seus conhecimentos. Sua orientação foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho, e sua confiança em nosso potencial foi um verdadeiro estímulo para seguirmos em frente.

Aos **nossos colegas de curso**, agradecemos pelos momentos vividos, pelas risadas, pelas trocas de aprendizado e pela amizade construída ao longo dessa jornada. Cada um deixou uma marca especial em nossa trajetória.

Aos **professores**, pela sabedoria transmitida, pelo carinho e pelo exemplo de compromisso com a profissão. Levaremos conosco todos os ensinamentos que contribuíram para nossa formação como enfermeiras.

Aos **coordenadores, coordenador acadêmico Professor Hélio Oliveira, e coordenadores do curso de Bacharelado em Enfermagem Professor Fábio Nitão e Maria Valquíria**, pela dedicação, empenho e constante incentivo em prol da excelência do curso de Enfermagem.

E, por fim, a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste sonho, o nosso mais sincero e carinhoso agradecimento.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

- BDENF – Base de Dados de Enfermagem
- BVS – Biblioteca Virtual em Saúde
- DeCS – Descritores em Ciências da Saúde
- FAG – Faculdade de Goiana
- LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde
- PNH – Política Nacional de Humanização
- RUE – Rede de Atenção às Urgências
- SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- SUS – Sistema Único de Saúde
- UPA – Unidade de Pronto Atendimento

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Humanização da assistência em saúde: conceitos iniciais.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Serviços de urgência e emergência: a necessidade de um atendimento humanizado</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>DISCUSSÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>20</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>22</b>

# **PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DA HUMANIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Leide Dayane Pereira da Silva<sup>1</sup>

Sanielle Alexandre da Silva<sup>2</sup>

Maria Elizabete de Amorim Silva Marinho<sup>3</sup>

## **RESUMO**

Segundo o Ministério da Saúde, urgência corresponde a situações com risco potencial à vida, sofrimento intenso ou incapacidade, exigindo atendimento rápido; enquanto emergência, envolve condições críticas com risco imediato de morte, necessitando de intervenção imediata. Assim, os profissionais de saúde, especialmente da enfermagem, precisam estar preparados para atender de maneira eficaz, resolutiva e humanizada os usuários que adentrarem nesses serviços. O presente estudo teve como objetivo compreender a percepção dos usuários sobre a humanização realizada pelos profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, de abordagem descritiva, realizada nas bases LILACS e BDENF, utilizando os descritores “Humanização da Assistência” e “Urgência e Emergência”. A busca, realizada em outubro de 2025, resultou em 92 artigos, dos quais 10 foram selecionados para análise. Os resultados indicaram que os usuários valorizam atitudes acolhedoras, empatia, escuta ativa, cordialidade e respeito às necessidades individuais, associando esses elementos a um cuidado humanizado. Contudo, foram identificados obstáculos como sobrecarga de trabalho, infraestrutura limitada, falta de recursos e falhas na comunicação, fatores que dificultam a efetivação da humanização nesses serviços. Observou-se ainda que a atuação do enfermeiro na gestão do cuidado, o acolhimento com classificação de risco e a comunicação empática se destacam como estratégias essenciais. Conclui-se que a consolidação da humanização requer melhores condições de trabalho, capacitação contínua e políticas institucionais que fortaleçam o cuidado centrado no usuário.

**Palavras-chave:** Humanização da assistência; urgência e emergência; percepção dos usuários; enfermagem.

## **ABSTRACT**

According to the Ministry of Health, urgency corresponds to situations with potential risk to life, intense suffering, or disability, requiring rapid care; while emergency involves critical conditions with an immediate risk of death, requiring immediate intervention. Thus,

---

<sup>1</sup> Discente do 10º período do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Goiana – FAG. E-mail: leidedayanesilva974@gmail.com.

<sup>2</sup> Discente do 10º período do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Goiana – FAG. E-mail: alexandresanielle@gmail.com.

<sup>3</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Goiana – FAG. E-mail: elizabeteamorim.enf@gmail.com.

healthcare professionals, especially nurses, need to be prepared to provide effective, decisive, and humane care to users who enter these services. This study aimed to understand users' perceptions of the humanization provided by nursing professionals in urgent and emergency services. This is a descriptive bibliographic research, carried out in the LILACS and BDENF databases, using the descriptors "Humanization of Care" and "Urgency and Emergency". The search, conducted in October 2025, resulted in 92 articles, of which 10 were selected for analysis. The results indicated that users value welcoming attitudes, empathy, active listening, cordiality, and respect for individual needs, associating these elements with humanized care. However, obstacles such as work overload, limited infrastructure, lack of resources, and communication failures were identified, factors that hinder the effective implementation of humanization in these services. It was also observed that the nurse's role in care management, triage with risk classification, and empathetic communication stand out as essential strategies. It is concluded that the consolidation of humanization requires better working conditions, continuous training, and institutional policies that strengthen user-centered care.

**Keywords:** Humanization of care; emergency and urgency; users' perception; nursing.

## 1 INTRODUÇÃO

A humanização da assistência tem se tornado um tema central na área da saúde, sendo apresentada como uma temática estratégica para a política de saúde, por envolver saberes, atitudes e práticas que valorizam o reconhecimento do outro e a atenção às suas singularidades. Trata-se de um esforço voltado a incorporar práticas que promovam o cuidado com dignidade e respeito (Moreira, 2024).

Naves, Martins e Ducatti (2021) afirmam que abordagens humanizadas criam um ambiente mais acolhedor e empático, permitindo que os pacientes se sintam mais seguros e apoiados em momentos desafiadores de suas vidas. Além disso, contribuem para a construção de vínculos de confiança, melhoram a adesão aos tratamentos e reduzem a ansiedade dos pacientes, impactando positivamente na sua recuperação e qualidade de vida.

Moreira (2024) destaca que a implementação de práticas humanizadas na saúde proporciona diversos benefícios, incluindo o fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários, a melhoria da qualidade do atendimento, o reconhecimento da singularidade do indivíduo e a promoção de uma assistência mais acolhedora e respeitosa.

Essa abordagem promove benefícios significativos, como o fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários, a melhoria da qualidade do cuidado, maior adesão aos tratamentos, redução da ansiedade e do estresse emocional, além de proporcionar uma

assistência mais acolhedora e respeitosa (Silva *et al.*, 2018; Kochan *et al.*, 2021; Naves; Martins; Ducatti, 2021).

A crise sanitária global evidenciou que, além de cuidados técnicos, a abordagem emocional e psicológica tem um papel fundamental no processo de recuperação, tanto física quanto mental, de todos os envolvidos no processo de cuidado. Nesse contexto, a humanização no atendimento não apenas aliviou o sofrimento, mas também fortaleceu a resiliência dos profissionais de enfermagem, garantindo que o cuidado fosse contínuo e respeitoso, mesmo em meio ao caos (Gois *et al.*, 2022).

Nos serviços de urgência e emergência, a necessidade da humanização torna-se ainda mais evidente. Esses ambientes são marcados por sofrimento agudo, imprevisibilidade e tomada de decisão imediata, nos quais o cuidado humanizado é decisivo para garantir uma experiência mais digna e acolhedora ao paciente. Nesses contextos, a escuta atenta, a empatia e a postura acolhedora da equipe de enfermagem contribuem para reduzir a ansiedade, fortalecer a confiança e assegurar um atendimento integral, contemplando tanto a dimensão técnica quanto a humana (Campos *et al.*, 2020).

Entretanto, apesar de sua relevância e dos inúmeros benefícios associados, a efetiva implementação da humanização nos serviços de urgência e emergência enfrenta desafios significativos. Entre os principais obstáculos destacam-se a elevada demanda e as longas filas de espera, a precariedade da estrutura física, a sobrecarga das equipes, a escassez de recursos humanos, a resistência cultural e a persistência de um modelo de atenção centrado na doença, além das limitações materiais de modo geral. Tais fatores comprometem a oferta de um cuidado mais acolhedor e integral, exigindo investimentos em gestão, qualificação profissional e infraestrutura, a fim de assegurar uma assistência de qualidade, pautada no respeito aos pacientes (Campos *et al.*, 2020).

Diante desse cenário, reforça-se a importância do tema, uma vez que a humanização nos serviços de urgência e emergência impacta diretamente na qualidade do cuidado, na satisfação dos usuários, na segurança do paciente e na redução de danos físicos e emocionais. Compreender como essas práticas são vivenciadas torna-se essencial para orientar melhorias, subsidiar políticas públicas e fortalecer o papel da enfermagem como agente central no cuidado acolhedor e integral.

Portanto, torna-se evidente que a abordagem humanizada é fundamental, pois contribui para a construção de um sistema de saúde mais empático e eficaz. A ausência dessa abordagem impacta não apenas na qualidade dos serviços, mas também na experiência dos

usuários, na sobrecarga dos profissionais e, consequentemente, nos resultados em saúde da população. A análise da percepção dos usuários revela como essas práticas são efetivamente vivenciadas, mostrando as fragilidades e os acertos na oferta do cuidado.

Apesar da existência de diretrizes que orientam a humanização do atendimento, muitas unidades de urgência e emergência encontram dificuldades para implementá-las de forma efetiva. A elevada demanda, a falta de capacitação dos profissionais e a escassez de recursos comprometem a qualidade do serviço, resultando em experiências negativas percebidas pelos usuários e fragilizando a prática do cuidado integral.

Nesse contexto, torna-se fundamental analisar e consolidar o conhecimento acerca das práticas de atendimento em urgência e emergência sob a perspectiva dos usuários. A compreensão desse tema permite identificar estratégias que fortaleçam a humanização, promovam experiências mais dignas e acolhedoras e contribuam para a melhoria contínua dos serviços. Assim, a presente pesquisa se justifica pela necessidade de aprofundar o estudo sobre o tema, considerando a visão dos usuários como elemento central para aprimorar a qualidade da assistência e assegurar que os pacientes sejam tratados com respeito e dignidade.

Diante disso, este estudo busca responder a seguinte questão norteadora: *Qual a percepção dos usuários acerca da humanização dos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência?* Assim, foi traçado o seguinte objetivo para este estudo: Compreender a percepção dos usuários acerca da humanização dos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência. E os específicos: 1) Identificar, por meio da literatura científica, as práticas de humanização desenvolvidas pelos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência; 2) Analisar como os usuários percebem o atendimento humanizado prestado pelos profissionais de enfermagem nesses serviços.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Humanização da assistência em saúde: conceitos iniciais

O conceito de humanização da assistência em saúde surgiu como uma abordagem essencial para promover um cuidado em saúde que vá além dos aspectos técnicos, reconhecendo o paciente como um ser integral, com necessidades físicas, emocionais, sociais e espirituais. Essa perspectiva resgata valores como dignidade, respeito e empatia nas relações entre profissionais de saúde, pacientes e suas famílias. Ao priorizar a individualidade e o

acolhimento, o atendimento humanizado valoriza o diálogo e a construção de vínculos, promovendo uma experiência de cuidado que transcende o tratamento de doenças, com foco na melhoria da qualidade de vida e no bem-estar geral (Silva; Cruz; Silva, 2023).

A Política Nacional de Humanização (PNH) é uma iniciativa que visa promover um cuidado mais ético, respeitoso e centrado na pessoa, valorizando suas necessidades, emoções e autonomia. Ela ampliou as discussões no Brasil ao inserir a humanização como princípio fundamental na organização e prática dos serviços de saúde, fortalecendo o diálogo, a escuta qualificada e a valorização da subjetividade do usuário. Essa abordagem promoveu uma mudança de paradigma, incentivando práticas mais acolhedoras e colaborativas, e envolvendo todos os atores do sistema de saúde na construção de um atendimento mais digno, integral e sensível às particularidades de cada indivíduo, especialmente dos idosos (Silva *et al.*, 2018).

A ética na saúde refere-se aos princípios e valores que orientam a prática dos serviços de saúde, promovendo o respeito à dignidade humana, à justiça, à equidade e à autonomia. Nesse sentido, ética e humanização são indissociáveis, pois ambas compartilham o objetivo de assegurar que os cuidados respeitem a individualidade, os direitos e as necessidades de cada paciente. A relação entre ética, direitos dos pacientes e humanização fortalece os pilares de um cuidado centrado na pessoa, uma vez que os direitos dos pacientes, fundamentados nos direitos humanos, estabelecem padrões éticos que promovem sua dignidade e autonomia. Adotar esses princípios exige que os profissionais de saúde respeitem as crenças, valores e escolhas dos pacientes, alinhando suas práticas aos objetivos de vida de cada indivíduo (Kochan *et al.*, 2021; Albuquerque, 2023).

Além disso, a humanização promove práticas que valorizam o cuidado integral e o respeito aos pacientes, resultando em benefícios significativos. Essa abordagem não apenas melhora a qualidade do atendimento e fortalece a relação entre médicos e pacientes, mas também favorece uma comunicação eficaz, gerando um entendimento mais profundo das necessidades individuais. Esses fatores contribuem para o bem-estar emocional dos pacientes, reduzindo a ansiedade e o estresse durante o tratamento, além de aumentar sua satisfação com os serviços de saúde (Silva; Cruz; Silva, 2023).

Entre os elementos que sustentam a humanização da assistência, destacam-se a comunicação eficaz, que garante clareza e assertividade no diálogo entre profissionais, pacientes e familiares, e a escuta atenta, que valoriza as experiências e preocupações dos envolvidos. O acolhimento e a sensibilidade promovem uma abordagem empática às emoções dos pacientes, enquanto a valorização da autonomia assegura sua participação ativa nas

decisões sobre o tratamento. A interdisciplinaridade, que integra diferentes profissionais para oferecer um cuidado integral, e o apoio psicológico, especialmente em momentos críticos, são também fundamentais. Por fim, o foco nas necessidades do paciente e de sua família reforça a centralidade dessas relações no cuidado, principalmente, nos serviços de urgência e emergência (Naves; Martins; Ducatti, 2021; Mendonça *et al.*, 2022).

## **2.2 Serviços de urgência e emergência: a necessidade de um atendimento humanizado**

O conceito de urgência refere-se a situações em que há necessidade imediata de atenção para prevenir o agravamento do quadro clínico do paciente, sem risco de vida iminente. Por sua vez, a emergência envolve condições mais graves, nas quais existe risco de óbito ou complicações sérias, exigindo intervenção rápida e eficaz para salvar vidas ou evitar sequelas significativas. A principal diferença entre os dois conceitos está na intensidade da ameaça à vida ou à saúde do paciente e na rapidez com que a assistência deve ser prestada. Compreender essas distinções é fundamental para a organização dos serviços de saúde, permitindo a priorização do atendimento de acordo com a gravidade da situação apresentada pelos pacientes (Mendonça *et al.*, 2022).

Segundo Mendonça *et al.* (2022) esses serviços são fundamentais para os pacientes, pois representam momentos críticos em que a rapidez e a eficiência no atendimento podem significar a diferença entre a vida e a morte, ou entre a recuperação e a piora do quadro clínico. O objetivo dessas unidades de atendimento é oferecer respostas rápidas a situações que ameaçam a integridade física e a saúde do indivíduo, evitando complicações e promovendo a estabilidade do paciente. Além disso, permitem ações que reduzem o risco de sequelas, promovem a humanização do cuidado e aumentam as chances de recuperação, especialmente em casos de acidentes, doenças súbitas ou agravamento de condições crônicas.

Portanto, os serviços de urgência e emergência apresentam diversos benefícios. Pois, possibilita salvar vidas por meio de intervenções rápidas em situações críticas, estabilizar pacientes para evitar agravamentos, reduzir o risco de complicações graves e aliviar a dor e o sofrimento imediatos. Além disso, garantem o direito de acesso a um atendimento digno e humanizado nos momentos de necessidade. Esses serviços também promovem a organização eficiente do sistema de saúde, permitindo a priorização dos casos mais graves e facilitando o encaminhamento adequado para outros níveis de atenção, o que contribui para uma assistência mais resolutiva e equitativa (Campos *et al.*, 2020).

Esses serviços funcionam como porta de entrada para o acesso universal, pois acolhem indivíduos em situações inesperadas e oferecem suporte especializado. Ademais, desempenham um papel social relevante, ao reduzir a mortalidade em desastres, acidentes e agravos súbitos. O atendimento rápido fortalece a confiança da população no sistema de saúde, promovendo maior segurança e credibilidade (Macedo *et al.*, 2022).

Segundo Linartevichi e Pereira (2023), os serviços de urgência e emergência englobam diferentes tipos de unidades, como as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que funcionam como intermediárias entre os postos de saúde e os hospitais. Essas unidades atendem casos de média complexidade, como febre alta, fraturas, dores intensas ou crises asmáticas. Incluem-se também os hospitais com centros ou salas de emergência, que são setores especializados destinados ao atendimento de casos graves e complexos, exigindo internação, cirurgias ou suporte intensivo.

Além disso, Linartevichi e Pereira(2023) também destaca o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), responsável pelo atendimento pré-hospitalar, atuando fora das unidades de saúde por meio de ambulâncias equipadas e equipes médicas para prestar socorro em situações de risco de morte, como acidentes, infartos ou partos de urgência. O acionamento do serviço é feito pelo número 192. Portanto, esses serviços são essenciais para o atendimento imediato de situações que exigem intervenção médica rápida, como acidentes, traumas e doenças agudas.

Os serviços de urgência e emergência atuam com base na classificação de risco, priorizando o atendimento dos pacientes conforme a gravidade de seus quadros clínicos. Essa estratégia permite que os casos mais graves sejam atendidos com maior rapidez, garantindo eficiência no sistema de saúde e promovendo a humanização do cuidado. A atuação é estruturada por protocolos e sistemas de classificação de risco, que qualificam a urgência de cada caso para assegurar uma resposta rápida e adequada às necessidades de saúde, otimizando o uso dos recursos e preservando a segurança do paciente (Campos *et al.*, 2020; Mendonça *et al.*, 2022).

Nesse contexto, a Rede de Atenção às Urgências (RUE) busca organizar o atendimento de forma coordenada, priorizando os casos mais críticos para uma intervenção mais ágil e eficaz, além de contribuir para a redução do tempo de espera e a ampliação do acesso aos serviços de saúde, avaliando a gravidade da condição de saúde de cada indivíduo no momento da chegada (Mendonça *et al.*, 2022)

Desta forma, o atendimento por classificação de risco é uma estratégia essencial nos serviços de urgência e emergência, pois permite otimizar o fluxo de atendimento e promover uma triagem eficiente, garantindo que os pacientes em estado mais grave recebam assistência prioritária. Essa prática contribui diretamente para a eficiência do sistema e para a humanização do cuidado, uma vez que possibilita uma escuta qualificada e uma avaliação individualizada das necessidades de cada paciente. Ao valorizar o indivíduo como um ser integral, considerando aspectos físicos, emocionais, sociais, culturais e espirituais, o atendimento por risco promove um cuidado mais digno e sensível às particularidades de cada pessoa (Campos *et al.*, 2020; Mendonça *et al.*, 2022; Celeste; Maia; Andrade, 2021).

Além disso, a classificação de risco fortalece a relação de confiança entre profissionais e usuários, ao reduzir o tempo de espera, a ansiedade e a impaciência, tornando o ambiente de urgência mais acolhedor e empático. Protocolos como o de Manchester exemplificam essa abordagem, permitindo priorizar atendimentos com base na gravidade e nas necessidades específicas, inclusive em contextos pediátricos. Dessa forma, o cuidado torna-se mais humano, transparente e eficiente, assegurando o respeito, a dignidade e a segurança dos pacientes, bem como a melhor utilização dos recursos disponíveis nos serviços de saúde (Linartevichi; Pereira, 2023; Mendonça *et al.*, 2022).

Portanto, a humanização na urgência e emergência proporciona ao paciente uma experiência mais digna e acolhedora, reduzindo a ansiedade e fortalecendo a relação de confiança com a equipe de saúde. A implementação de práticas humanizadas contribui para a criação de um ambiente de cuidado no qual o paciente se sente ouvido, respeitado e seguro durante momentos de fragilidade, o que influencia positivamente sua experiência e satisfação com o serviço prestado. Nesse contexto, destaca-se que a capacitação dos profissionais de enfermagem é essencial para assegurar um atendimento seguro, eficiente e verdadeiramente humanizado em situações de urgência e emergência (Campos *et al.*, 2020; Celeste; Maia; Andrade, 2021).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, modalidade que consiste na análise e revisão da literatura existente sobre determinado tema. Essa abordagem permite que o pesquisador entre em contato direto com toda a produção escrita, publicada ou gravada, relacionada ao assunto investigado (Brito; Oliveira; Silva, 2021). A escolha dessa

metodologia se justifica por ser fundamental para compreender o que já foi estudado, desenvolvido e discutido na área, proporcionando uma base teórica sólida para o desenvolvimento de novas investigações.

A abordagem é descritiva, pois busca descrever e compreender a percepção dos usuários sobre a humanização dos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência. Segundo Marconi e Lakatos (2022), pesquisas descritivas buscam identificar possíveis relações entre variáveis sem necessariamente investigar suas causas, o que se aplica à proposta de mapear tendências e lacunas na literatura.

Inicialmente, procedeu-se à identificação dos descritores controlados por meio do DeCS – Descritores em Ciências da Saúde, confirmado-se os termos “Humanização da Assistência” e “Urgência e Emergência”, que foram utilizados na busca de artigos relevantes para o desenvolvimento da pesquisa. Abordando-se a humanização da assistência, investigando práticas e atitudes que promovem cuidado com dignidade, respeito e atenção individual. Focando-se assim, nos serviços de urgência e emergência, ambientes de alta demanda e sofrimento agudo.

A busca foi realizada nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF), por meio do portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Para refinar a pesquisa, utilizou-se a combinação dos descritores pelo operador booleano *AND*, conforme a seguinte estratégia: “Humanização da Assistência” *AND* “Urgência e Emergência”.

A busca teve um total de 92 artigos, com a coleta realizada no mês de outubro de 2025, identificados nas duas bases consultadas. Em seguida, foram aplicados filtros para refinar os resultados, considerando apenas artigos em texto completo, publicados em língua portuguesa, com relevância temática voltada à humanização da assistência e sem recorte temporal, a fim de ampliar o alcance da pesquisa. Após a aplicação desses critérios, o número de artigos foi reduzido para 10.

Os 10 artigos selecionados foram analisados de forma sistemática, com o objetivo de identificar informações relevantes sobre a humanização da assistência em serviços de urgência e emergência, conforme a percepção dos usuários. Para guiar essa análise, utilizou-se um questionário de leitura, considerando os seguintes aspectos, como identificação do artigo, com título, autores, ano de publicação, tipo de estudo e objetivo da pesquisa, verificando-se a abordagem da humanização da assistência e o contexto de urgência e emergência; e a

população estudada, incluindo o perfil dos participantes, como usuários e profissionais de enfermagem, bem como o tamanho da amostra.

Além disso, foram analisadas as práticas humanizadas observadas, destacando-se estratégias, atitudes e procedimentos adotados pelos profissionais de enfermagem que promovem acolhimento, empatia, atenção individual e respeito aos usuários. A percepção dos usuários também foi considerada, verificando o impacto dessas práticas na experiência do paciente, incluindo confiança, satisfação, redução da ansiedade e adesão ao tratamento.

Essa abordagem permitiu organizar e sistematizar as informações extraídas dos artigos, garantindo que a análise contemplasse tanto os aspectos conceituais quanto os práticos da humanização da assistência sob a perspectiva dos usuários, oferecendo bases sólidas para a discussão dos resultados da pesquisa.

#### **4 RESULTADOS**

Os 10 artigos selecionados para a composição deste estudo, foram organizados inicialmente em um quadro para maior detalhamento e visualização. O quadro, apresentado a seguir, apresenta o título, os autores, o ano de publicação, o tipo de estudo e o objetivo das pesquisas analisadas.

**Quadro 1 – Estudos sobre a humanização e a percepção dos usuários na assistência de enfermagem em urgência e emergência. Goiana – PE, Brasil, 2025.**

(continua)

TÍTULO	AUTOR/ANO	TIPO DE ESTUDO	OBJETIVOS
Perfil dos usuários atendidos na sala vermelha de uma unidade de pronto atendimento 24h	Soares <i>et al.</i> , 2016.	Descritivo, exploratório e quantitativo.	Analisar o perfil epidemiológico dos usuários atendidos na sala vermelha de unidades de pronto atendimento 24h, identificando as principais condições clínicas, características sociodemográficas, e contribuindo para a gestão do cuidado e otimização dos recursos na unidade.
Tratamento pré-hospitalar da dor traumática aguda: um estudo observacional	Mota <i>et al.</i> , 2022.	Observacional	Avaliar as dificuldades encontradas pelos profissionais de enfermagem no atendimento pré-hospitalar de pacientes traumatizados.
Experiências em atendimentos a mulheres: é possível ver o que não está dito?	Moraes, 2024.	Estudo qualitativo com abordagem de narrativa, envolvendo observação participante.	Narrar e compreender as práticas de cuidado de profissionais de saúde na atenção a mulheres em uma emergência de maternidade pública na cidade do Rio de Janeiro.

**Quadro 1 – Estudos sobre a humanização e a percepção dos usuários na assistência de enfermagem em urgência e emergência. Goiana – PE, Brasil, 2025.**

(continuação)

TÍTULO	AUTOR/ANO	TIPO DE ESTUDO	OBJETIVOS
Desenvolvimento de um boletim informativo para o acolhimento de familiares e visitantes na área vermelha de um hospital de urgência e emergência	Alves <i>et al.</i> , 2018.	Qualitativo, descrição de experiência/prática de intervenção.	Descrever o desenvolvimento de um boletim informativo voltado ao acolhimento dos familiares/visitantes na área vermelha de um hospital público de grande porte, como uma estratégia de humanização na assistência de urgência e emergência, promovendo uma comunicação mais efetiva e humanizada entre equipe, pacientes e familiares.
O trabalho da enfermagem em emergência pediátrica	Neves <i>et al.</i> , 2016.	Qualitativo	Analizar o processo de trabalho da equipe de enfermagem no cuidado de crianças em situação de emergência na perspectiva do acompanhante.
Urgências e emergências: do atendimento pré-hospitalar aos cuidados intensivos	Davim <i>et al.</i> , 2016.	Revisão de literatura e organização de uma coletânea de capítulos.	Fornecer uma abordagem abrangente sobre os cuidados de enfermagem em situações de urgência e emergência.
Saberes e práticas do enfermeiro acerca do sistema Manchester de classificação de risco	Marculino <i>et al.</i> , 2015.	Descritivo e qualitativo.	Avaliar os saberes e práticas do enfermeiro sobre o Sistema Manchester de Classificação de Risco e identificar as dificuldades encontradas na sua aplicação.
Avaliação do atendimento de emergência hospitalar com foco no acolhimento, classificação de risco e acesso	Oliveira; Pinto, 2015.	Descritivo, de abordagem mista.	Descrever a avaliação dos usuários quanto ao acolhimento, classificação de risco e condições de acesso ao serviço de emergência de um hospital público na Região Metropolitana de Salvador/BA.
Experiência no Permanecer SUS: a formação discente	Gomes; Santos, 2017.	Descritiva com abordagem qualitativa	Analizar a contribuição do Programa Permanecer SUS na formação de estudantes de graduação para atuar no Sistema Único de Saúde (SUS).
Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem	Sousa <i>et al.</i> , 2019.	Revisão integrativa	Analizar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, considerando suas contribuições para o cuidado de enfermagem.

**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

## 5 DISCUSSÕES

Com base na literatura revisada, a percepção dos usuários acerca da humanização do atendimento de enfermagem em serviços de urgência e emergência revela aspectos positivos e desafios estruturais e organizacionais, que influenciam diretamente a qualidade do cuidado. Os estudos analisados evidenciam que ações como acolhimento, respeito à dignidade, garantia de privacidade, atenção às necessidades emocionais e comunicação efetiva são determinantes para uma experiência mais humanizada por parte dos usuários (Sousa *et al.*, 2019; Alves *et al.*, 2018; Neves *et al.*, 2016).

Em relação aos fatores estruturais, observou-se que muitos serviços ainda apresentam infraestrutura inadequada, o que compromete o conforto, a privacidade e o protagonismo do usuário durante o atendimento. Conforme destaca Alves *et al.* (2018), os estudos revelaram que a estrutura física inadequada é um entrave para o cuidado humanizado, pois é no ambiente que ocorre o protagonismo do usuário, no qual deve permear conforto, privacidade e respeito. Essa carência estrutural repercute na satisfação do paciente e na capacidade dos profissionais de oferecer um cuidado integral e acolhedor.

No que se refere às práticas de humanização desenvolvidas pelos profissionais de enfermagem, a literatura aponta o acolhimento com classificação de risco como uma das principais estratégias para promover o cuidado centrado no usuário. Essa prática envolve a organização do fluxo de atendimento, o uso de protocolos de prioridade e a escuta qualificada das necessidades do paciente (Sousa *et al.*, 2019; Soares *et al.*, 2016; Oliveira; Pinto, 2015). Alves *et al.* (2018) ressaltam ainda que o uso de placas indicativas de sinalização de setores é uma ferramenta importante para minimizar as limitações estruturais, contribuindo para melhorar o ambiente de cuidado. Dessa forma, mesmo diante de restrições físicas, pequenas ações podem potencializar a humanização e otimizar o acolhimento.

Quanto à percepção dos usuários sobre o atendimento humanizado, os estudos apontam que a maioria reconhece positivamente o comportamento empático e a disponibilidade dos profissionais, associando tais atitudes a sentimentos de segurança, conforto e confiança (Sousa *et al.*, 2019; Davim *et al.*, 2016; Mota *et al.*, 2022). Segundo Sousa *et al.* (2019), a comunicação efetiva, o respeito à privacidade e o acolhimento adequado são aspectos essenciais para garantir uma assistência verdadeiramente humanizada em serviços de urgência e emergência. No entanto, também foram identificados relatos de insatisfação relacionados à demora no atendimento, à sobrecarga das equipes e à escassez de

recursos materiais e humanos (Moraes, 2024; Marculino *et al.*, 2015; Gomes; Santos, 2017), fatores que ainda dificultam a concretização plena do cuidado humanizado.

Por fim, a análise geral dos estudos evidencia que a humanização está fortemente associada às relações interpessoais, à comunicação clara e à criação de ambientes acolhedores. A valorização do paciente como sujeito de direitos e a capacitação contínua dos profissionais de enfermagem são apontadas como elementos indispensáveis para consolidar um cuidado mais respeitoso, ético e empático (Sousa *et al.*, 2019; Soares *et al.*, 2016; Oliveira; Pinto, 2015). Assim, os resultados reforçam a importância de políticas institucionais e programas de educação permanente que estimulem a prática cotidiana da humanização em serviços de urgência e emergência.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A percepção dos usuários acerca da humanização dos profissionais de enfermagem em serviços de urgência e emergência é influenciada por diversos fatores relacionados às atitudes, comportamentos e condições de trabalho desses profissionais. De acordo com as evidências encontradas na literatura, destacam-se alguns aspectos fundamentais.

Primeiramente, observa-se o apreço pelo acolhimento e pela empatia, pois os usuários demonstram satisfação quando percebem os profissionais de enfermagem atuando de forma acolhedora, respeitosa e sensível às suas necessidades. A escuta ativa, a cordialidade e a atenção individualizada são elementos que contribuem significativamente para a percepção de um cuidado humanizado.

Em segundo lugar, há o reconhecimento do esforço dos profissionais diante das adversidades. Mesmo em contextos de sobrecarga de trabalho e limitação de recursos, os usuários valorizam atitudes proativas e humanas, que demonstram compromisso com o bem-estar do paciente. Por outro lado, surgem percepções de limitações na prática humanizada, expressas em relatos sobre demora no atendimento, ambiente desconfortável e cuidados que, por vezes, parecem mecanizados. Esses fatores, associados à estrutura física inadequada e à falta de recursos, podem comprometer a vivência de um cuidado plenamente humanizado.

Os estudos também evidenciaram a importância do ambiente e do relacionamento interpessoal. A infraestrutura adequada, a comunicação clara e o respeito às diferenças culturais e sociais dos usuários são componentes essenciais para fortalecer a percepção positiva da assistência de enfermagem.

De forma geral, a análise dos estudos aponta que a humanização da assistência promove melhorias na qualidade do atendimento, favorece o bem-estar dos profissionais e fortalece o vínculo com os usuários. Contudo, persistem desafios estruturais e organizacionais, como a insuficiência de recursos e as condições precárias de trabalho, que dificultam a consolidação de práticas humanizadoras.

Assim, conclui-se que a efetivação da humanização em serviços de urgência e emergência exige o esforço conjunto das equipes de saúde, o investimento em condições adequadas de trabalho e a implementação de políticas institucionais que valorizem o cuidado centrado no ser humano. Somente por meio dessas ações será possível oferecer uma assistência integral, resolutiva e verdadeiramente humanizada.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. **Empatia nos cuidados em saúde:** comunicação e ética na prática clínica. Barueri: Manole, 2023. Disponível em:  
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788520462485/>. Acesso em: 29 nov. 2024.
- ALVES, A. T. L. S.; LIÃO, N. S.; OLIVEIRA, C. M.; LIMA, J. C.; FARO, A. Implantação de um boletim informativo como proposta de humanização no pronto-socorro de um hospital público. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 41, n. 2, 2018. Secretaria da Saúde do Estado da Bahia. <http://dx.doi.org/10.22278/2318-2660.2017.v41.n2.a2206>. Disponível em:  
<https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/2206>. Acesso em: 18 maio 2025.
- BRITO, A. P. G.; OLIVEIRA, G. S.; SILVA, B. A. A importância da pesquisa bibliográfica no desenvolvimento de pesquisas qualitativas na área de educação. **Cadernos da Fucamp**, , v. 20, n. 44, p. 1-15, 2021. Disponível em:  
<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2354>. Acesso em: 17 maio 2025.
- CAMPOS, R. L. O.; SILVA, N. C. D. L.; SILVA, A. T. C. S. G.; SANTANA, M. R.; CAFÉ, L. A.; SOUZA, L. N.; SILVA, A. E. G.; SILVA, E. C.; SILVA, A. D. Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem**, v. 5, p. 5036, 2020. Revista Eletronica Acervo Saude. <http://dx.doi.org/10.25248/reaenf.e5036.2020>. Disponível em:  
<https://acervomais.com.br/index.php/enfermagem/article/view/5036>. Acesso em: 18 out. 2025.
- CELESTE, L. E. N.; MAIA, M. R.; ANDRADE, V. A. Capacitação dos profissionais de enfermagem frente às situações de urgência e emergência na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Research, Society And Development**, v. 10, n. 12, p. 443101220521, 2021. Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i12.20521>. Disponível em: <https://rsdjurnal.org/rsd/article/download/20521/18412/250307>. Acesso em: 15 abr. 2025.
- DAVIM, R. M. B.; DAVIM, M. V. C.; DANTAS, A. K. C.; OLIVEIRA, S. X. Urgências e emergências: do atendimento pré-hospitalar aos cuidados intensivos. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, v. 10, n. 11, p. 4157-4160, 2016. Disponível em:  
<https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/11504?articlesBySameAuthorPage=6>. Acesso em: 13 jul. 2025.
- GOIS, L. C.; SILVA, S. B. C. B.; RIBEIRO, M. G. S.; MOURA, D. M. S.; COSTA, L. M.; OLIVEIRA, Y. S.; SOUSA, F. W. S.; SILVA, A. H. B.; SILVA NETO, S. B.; SILVA, M. P. B. A importância da humanização em tempos de pandemia. **Research, Society And Development**, v. 11, n. 4, p. 36211427527, 2022. Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i4.27527>. Disponível em:  
<https://rsdjurnal.org/rsd/article/download/27527/23987/320330>. Acesso em: 05 jun. 2025.

GOMES, F. S.; SANTOS, C. C. Experiência no permanecer SUS: a formação discente. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 39, n. 4, p. 706, 2017. Secretaria da Saúde do Estado da Bahia. <http://dx.doi.org/10.22278/2318-2660.2015.v39.n4.a1968>. Disponível em: <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/1968/1279>. Acesso em: 15 jul. 2025.

KOCHAN, E. H.; MACHADO, M. E. L.; LEÃO, R. S. Q.; ARAÚJO, E. M. Ética e saúde pública: os desafios do desenvolvimento gestacional durante a pandemia. In: COLÓQUIO ESTADUAL DE PESQUISA MULTIDISCIPLINAR, 7., 2023, Goiás. **Anais [...]**. Goiás: Unifimes, 2023. p. 1-6. Disponível em: <https://publicacoes.unifimes.edu.br/index.php/coloquio/article/view/2577/1773>. Acesso em: 14 ago. 2025.

LINARTEVICH, V. F.; PEREIRA, M. I. Perfil clínico-epidemiológico de crianças e adolescentes atendidos por serviço de urgência e emergência em um município do oeste do Paraná. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, v. 12, n. 1, p. 1, 2023. AlfaUnipac. <http://dx.doi.org/10.61164/rmmn.v12i1.1713>. Disponível em: <https://remunom.ojsbr.com/multidisciplinar/article/view/1713>. Acesso em: 13 abr. 2025.

MACEDO, L. F. R.; SOUZA, C. M.; CARVALHO, D. C. S. N.; ARAÚJO, H. S. FERNANDES, M. N. M.; SILVA, M. R.; CARDOSO, G. S.; OLIVEIRA, V. R. T.; GUIMARÃES, C. A. P. Assistência de urgência e emergência: desafios no atendimento a múltiplas vítimas. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 26, n. 3, p. 976-989, 2022. Disponível em: <https://revistas.unipar.br/index.php/saude/article/download/8783/4385/29073>. Acesso em: 13 jul. 2025.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670>. Acesso em: 13 jul. 2025.

MARCULINO, L. M. G.; NORONHA, M. R. G.; MONTEIRO, M. G. S.; ABREU, R. N. D. C.; SILVA, F. C; CARVALHO, Z. M. F. Saberes e práticas do enfermeiro acerca do sistema manchester de classificação de risco. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, v. 9, n. 10, p. 9462-9468, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/10888>. Acesso em: 05 jul. 2025.

MENDONÇA, R. R.; NEVES, I. F.; COSTA, M. A. R.; SOUZA, V. S; FERNANDES, C. A. M. Tecnologia de informação para atendimento de urgência e emergência: revisão integrativa. **Enfermería Actual de Costa Rica**, n. 42, p. 1, 2022. Disponível em: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-45682022000100085](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682022000100085). Acesso em: 13 maio 2025.

MORAES, B. Experiências de atendimentos a mulheres: é possível ver o que não está dito?. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 34, 2024. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-7331202434093pt>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/N8wbP7SkrLFWB4QpDf4mXWf/?lang=pt>. Acesso em: 17 jul. 2025.

MOREIRA, M. C. N. Cuidado, descuido e afecção: uma perspectiva para a humanização em saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, n. 8, p. 2934-2934, 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232021268.12592021>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/C8FgKXBZFSzWvnyXC6hHkLH/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 15 maio 2025.

MOTA, M.; SANTOS, M. R.; SANTOS, E.; HENRIQUES, C.; MATOS, A.; CUNHA, M. Tratamento pré-hospitalar da dor traumática aguda: um estudo observacional. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. 1, 2022. Acta Paulista de Enfermagem. <http://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2022ao001834>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/YBhHMdJz9b6NcVky8LSvJ8t/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 17 set. 2025.

NAVES, F.; MARTINS, B.; DUCATTI, M. The importance of humanized care in palliative care: a systematic review. **Psicologia, Saúde & Doença**, v. 22, n. 02, p. 390-396, 2021. Sociedad Portuguesa de Psicología da Saude. <http://dx.doi.org/10.15309/21psd220206>. Disponível em: [https://scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1645-00862021000200390](https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862021000200390). Acesso em: 17 maio 2025.

NEVES, F. G.; MORAES, J. R. M. M.; MORAIS, R. C. M.; SOUZA, T. V.; CIUFFO, L. L.; OLIVEIRA, I. C. S. Nursing work in pediatric emergency from the perspective of the companion. **Escola Anna Nery - Revista de Enfermagem**, 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20160063>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/7pjZxwCN9dJtkG6FTk>. Acesso em: 17 maio 2025.

OLIVEIRA, T. A.; PINTO, K. A. Acolhimento com classificação de risco e acesso em serviço de emergência: avaliação de usuários. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 14, n. 2, p. 1122, 2015. Universidade Estadual de Maringá. <http://dx.doi.org/10.4025/cienccuidsaud.v14i2.22897>. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/download/22897/14790/>. Acesso em: 18 jun. 2025.

SILVA, A. S. T.; FRANÇA, F. L.; SOUSA, D. L. B.; SIMIÃO, C. K. S.; SILVA, R. K. S.; DAVIM, R. M. B.; SILVA, R. E. M. N. Acolhimento ao idoso em unidades de saúde da família. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, v. 12, n. 8, p. 2247, 2018. Revista de Enfermagem, UFPE Online. <http://dx.doi.org/10.5205/1981-8963-v12i8a235828p2247-2256-2018>. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/235828>. Acesso em: 18 jul. 2025.

SILVA, R. A. N.; CRUZ, D. M.; SILVA, M. A. X. M. Atendimento humanizado em urgência e emergência. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 9, n. 8, p. 2696-2723, 2023. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/11066>. Acesso em: 9 abr. 2025.

SOARES, T. C. S.; MATA, C. B.; SILVA, R. C. L.; PEREGRINO, A. A. F.; SANTIAGO, L. C.; SCHUTZ, V. Perfil dos usuários atendidos na sala vermelha de uma unidade de pronto atendimento 24h. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 10, n. 12, p. 4619–4627, 2016.

Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/11531>. Acesso em: 10 set. 2025.

SOUZA, 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://www.scielo.br/j/rgenf/a/PX7vJwFyrRTsVm3jgMk8rRN/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 13 jul. 2025.