

# O PAPEL DA ENFERMAGEM NA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Bruna Luiza Delgado Marques<sup>1</sup>

Ianne Maria Marinho dos Santos<sup>2</sup>

Kassia Katiele dos Santos Lins<sup>3</sup>

Luciana de Melo Mota<sup>4</sup>

Ana Paula Rebelo Aquino Rodrigues<sup>5</sup>

Enfermagem



**cadernos de  
graduação**

ciências biológicas e da saúde

ISSN IMPRESSO 1980-1769

ISSN ELETRÔNICO 2316-3151

## RESUMO

O ser humano precisa de cuidados, em especial quando se fala de saúde. Devido a isto, diz-se que profissionais de saúde, para isto, foram regulamentados pelo Ministério da Saúde normas de humanização do serviço de saúde tanto para o paciente que está sendo atendido, quanto para o profissional que o atende. Dentre os profissionais de saúde, destaca-se o profissional de enfermagem que possui o contato direto com o paciente, sendo assim, o presente trabalho teve como seu objetivo realizar uma revisão de literatura acerca da importância do atendimento humanizado realizado pela equipe de enfermagem para o cuidado em saúde, devido à importância do tema. Para isto, foi realizada uma revisão de literatura a partir de buscas em bases de dados como PubMed e Scielo e órgãos como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde (MS), no período de 2004 à 2019. Na qual, foi possível observar que, existe espaço para uma melhor adequação do crescimento em relação ao atendimento humanizado e mais publicações sobre o tema se fazem necessárias.

## PALAVRAS-CHAVE

Humanização; Enfermagem; Atendimento Humanizado.

## ABSTRACT

The human being needs care, especially when talking about health. Because of this, it is said that health professionals, for this purpose, rules for the humanization of the health service were regulated by the Ministry of Health, both for the patient being treated and for the professional who attends to it. Among the health professionals, the nursing professional who has direct contact with the patient stands out, therefore, this study aimed to conduct a literature review about the importance of humanized care performed by the nursing team for the health care, due to the importance of the topic. For this, a literature review was carried out based on searches in databases such as PubMed and Scielo and bodies such as the World Health Organization (WHO) and the Ministry of Health (MS), from 2004 to 2019. In which, it was possible to observe that, there is space for a better adaptation of growth in relation to humanized care and more publications on the subject are necessary.

## KEYWORDS

Humanization; Nursing; Humanized Service.

## 1 INTRODUÇÃO

A literatura ressalta que o ser humano nasce com um potencial para exercer o cuidado, sendo assim, todas as pessoas são capazes de cuidar. Mas, essa capacidade será melhor ou menos desenvolvida de acordo com as circunstâncias em que for exercida durante as etapas da vida. Desse modo, há a necessidade de conscientização dos profissionais envolvidos no processo do cuidado em saúde sobre a importância do exercício profissional humanizado, para o bem-estar do paciente e dos profissionais (HENRIQUES; BARROS, 2011).

Para isto, em meados de 2000, foi regulamentado pelo Ministério da Saúde o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), criado para promover uma nova cultura de atendimento à saúde, a humanização na saúde brasileira. Este programa é um elemento alvo a ser alcançado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo, por meio da humanização, a melhoria deste, no qual o profissional de enfermagem possui um importante papel (BRASIL, 2004).

Conforme Maciak (2008) é imprescindível que exista uma discussão sobre o resgate da valorização da humanização da assistência de enfermagem. Uma vez que estes atuam em diferentes áreas profissionais, constituindo em sua maioria os cuidados em saúde. Deve-se levar em consideração que o avanço do racionalismo tecnicista perdeu de vista o ser humano, trazendo consigo uma assistência fragmentada e mecanizada, com protocolos e rotinas para serem aplicados a todos os usuários do serviço de saúde, e, com isso, abandonou-se valores humanos.

O profissional da enfermagem desempenha uma função importante na humanização dos serviços de saúde. Cabe a esse profissional promover o cuidado direto ao paciente, objetivando o seu bem-estar e entendendo-o como um ser humano, não apenas como um cliente. Além disso, a atuação do profissional de enfermagem deve abranger as necessidades humanas básicas de maneira integral; levando a promoção da saúde, a prevenção de doenças e o tratamento das mesmas, bem como o processo de falecimento (RÔLO *et al.*, 2019).

O processo de humanização se faz vantajoso, pois promove a interação do profissional da enfermagem com o paciente submetido ao tratamento de saúde, levando assim a uma aproximação entre ambas as partes, favorecendo a confiança e a segurança do paciente para com a equipe, diminuindo o estresse e o sofrimento enfrentado por este (SILVA *et al.*, 2014).

É importante ressaltar que os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e o Código de Ética Profissional de Enfermagem (CEPE), além do cuidado humanizado ao paciente no âmbito hospitalar visam a proteção contra a negligência, a imprudência e a imperícia, sempre enfatizando a importância do respeito ao paciente (FREITAS; SCHAMM, 2009).

Diante do exposto, salienta-se a importância de se abordar a questão acerca da assistência do profissional de enfermagem e das necessidades físicas e emocionais do paciente submetido a um tratamento de saúde, buscando a humanização deste atendimento para que o paciente possa usufruir de um serviço de qualidade técnica e humana (ANDRADE *et al.*, 2013). Nesse contexto, surge como pergunta de pesquisa: qual a importância do atendimento humanizado realizado pela equipe de enfermagem para o cuidado em saúde?

Portanto, o presente estudo justifica-se pela relevância do tema e da necessidade de estudar a percepção, por parte da equipe de enfermagem, da importância deste atendimento humanizado e dos benefícios que serão alcançados com essas práticas (ANDRADE *et al.*, 2013).

Diante disto, objetiva-se descrever a importância do atendimento humanizado realizado pela equipe de enfermagem para o cuidado em saúde.

## 2 METODOLOGIA

A revisão de literatura segundo Fogliatto (2007) é aquela que vai reunir ideias advindas de diferentes fontes bibliográficas, para que se possa construir uma nova teoria ou uma nova forma de apresentação para um assunto já anteriormente conhecido.

Foi então realizada uma revisão de literatura com caráter descritivo, por meio de buscas sobre a importância do atendimento humanizado da equipe de enfermagem para o cuidado em saúde em bibliotecas virtuais como PubMed e Scielo e órgãos como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde (MS), no período de 2004 a 2019.

Os descritores utilizados nesta busca foram: Enfermeiro (os); Humanização da Assistência; Enfermagem Primária e Enfermagem, tanto sozinhos, quanto em combi-

nação. Como critérios de inclusão: artigos originais e disponíveis na íntegra em língua portuguesa e inglesa e como critérios de exclusão: foram excluídos aqueles em duplicidade e que não estavam disponíveis na íntegra. Foram consultadas 47 referências, porém apenas 15 destas se encaixaram nos critérios deste estudo e foram utilizadas na elaboração do presente trabalho.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a apresentação dos resultados foi elaborado o Quadro 1, disposto abaixo em ordem cronológica de publicação dos artigos selecionados de acordo com os critérios de exclusão e inclusão.

Quadro 1 – ordem cronológica de publicação dos artigos

AUTOR	TÍTULO	OBJETIVO
COLLET; ROZENDO, 2003.	Humanização e trabalho na enfermagem.	Refletir sobre o tema a “humanização e trabalho: razão e sentido na enfermagem”.
NASSAR, 2005.	Comunicação e Humanização: a reconstrução do relacionamento médico – paciente como critério de qualidade na prestação de serviço	Refletir sob a perspectiva da comunicação interpessoal como um aspecto que repercute na qualidade do serviço prestado pelas organizações de saúde, no modo como este é percebido pelo usuário.
DEMENECK, 2008.	Características da atenção primária à saúde.	Apresentar uma síntese das principais particularidades e princípios de atenção primária à saúde.
FONTES; ALVIM, 2008.	A relação humana no cuidado de enfermagem junto ao cliente com câncer submetido à terapêutica antineoplásica.	Descrever a relação entre a enfermeira e o cliente com câncer, no contexto da quimioterapia, segundo a perspectiva do cliente; analisar a prática da enfermeira em oncologia assentada nos preceitos do cuidado humano.
MORAIS <i>et al.</i> , 2009.	Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado	destacar a comunicação como instrumento básico no processo do cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado
FONTANA, 2010.	Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão.	Refletir sobre a humanização do processo de trabalho em saúde, tendo como foco os trabalhadores de enfermagem, considerando que a Política Nacional de Humanização estimula a autonomia e o protagonismo dos sujeitos produtores de saúde.

AUTOR	TÍTULO	OBJETIVO
SCHIMITH <i>et al.</i> , 2010.	Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde.	Identificar os aspectos pesquisados no cotidiano dos serviços acerca dessas relações.
SOUZA; FERREIRA, 2010.	Assistência humanizada em UTI neonatal: os sentidos e as limitações identificadas pelos profissionais de saúde.	analisar, sob a ótica dos profissionais de saúde, a proposta de atenção humanizada e detectar os sentidos e os limites identificados por eles para a oferta desta forma de assistência.
REIS <i>et al.</i> , 2013.	Percepção da equipe de enfermagem sobre humanização em unidade de tratamento intensivo neonatal e pediátrica.	Identificar a percepção da equipe de enfermagem sobre a humanização no cuidado em uma unidade de terapia intensiva neonatal e pediátrica.
PENA; CAMARGOS, MATOS, 2014.	O paciente frente ao diagnóstico de câncer e a atuação dos profissionais de enfermagem: Uma revisão integrativa de literatura.	Compreender através da revisão integrativa, as reações do paciente frente ao diagnóstico de câncer, visando corroborar na atuação do profissional de saúde principalmente o enfermeiro.
GOMES <i>et al.</i> , 2015.	Significados atribuídos por familiares na pediatria acerca de suas interações com os profissionais da enfermagem.	Compreender os significados atribuídos por familiares cuidadores da criança no ambiente hospitalar acerca de suas interações com os profissionais da equipe de enfermagem.
BORGES <i>et al.</i> , 2019.	Compreensão da relação interpessoal enfermeiro-paciente em uma unidade de atenção primária fundamentada em Imogene King.	Compreender a relação interpessoal entre o enfermeiro e o paciente, sob a ótica do sistema interpessoal de Imogene King.
NWOZICHI; LOC-SIN; GUINO-O, 2019.	Re-thinking Nursing as Humanization of Caring.	Explore the humanization of contemporary nursing practice.
SILVA <i>et al.</i> , 2019.	Humanização dos cuidados de enfermagem em ambiente hospitalar: percepção de usuários.	conhecer a percepção de usuários hospitalizados sobre o cuidado prestado pela equipe de enfermagem e identificar o entendimento dos usuários sobre a humanização do cuidado.
STRANDAS; WACKERHAUSEN; BONDAS, 2019.	The nurse-patient relationship in the new public management era, in public home care: a focused ethnography.	Deeper understandings of nurse-patient relationships in the New Public Management era, by exploring beliefs and practices of nurses and patients in Norwegian public home care.

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

O Programa Nacional de Humanização (PNH) foi instituída para priorizar o atendimento humanizado e com qualidade dos serviços de saúde. Mas esta qualidade envolve remanejamentos em diversos níveis dos serviços, não apenas no atendimento direto do paciente, sendo a humanização ligada a valorização do paciente no processo de produção de saúde (BRASIL, 2010; REIS *et al.*, 2013).

Nos dias atuais, a implantação da PNH ainda se encontra com dificuldades, o que contribui para a permanência dos problemas norteadores desde sua criação. Dentre estes, podemos citar a compreensão desta política pelos profissionais, uma vez que é acreditado em muitos locais, que o processo de humanização é relacionado apenas à boa convivência entre os trabalhadores do local, esquecendo-se dos usuários dos serviços de saúde (SOUZA; FERREIRA, 2010; FONTANA, 2010; DEMENECK, 2008).

De acordo com Nwozichi, Locsin e Guino-o (2019), o processo de humanização na assistência não pode ser reduzido apenas a investimentos em equipamentos e tecnologias. Vale a pena ressaltar, que já foi extensamente divulgado na literatura científica que o tratamento se torna mais eficaz quando a pessoa é bem acolhida, ouvida e respeitada pelos profissionais que desempenham os serviços de saúde.

Além disso, é necessária a humanização das condições de trabalho destes profissionais, pois quando há um respeito e valorização mútuos, os profissionais desempenham um trabalho mais eficiente na instituição em que trabalham, sem contar com as jornadas abusivas de trabalho que se fazem geradoras de estresse físico e emocional (NWOZICHI; LOCSIN; GUINO-O, 2019).

Diante deste contexto, a humanização pode ser entendida como a capacidade de se colocar no lugar do próximo. No âmbito do profissional, uma atitude humanizada objetiva à compreensão de experiências e dos sentimentos do sujeito/paciente, sendo uma importante atitude da empatia. Ser empático, implica na capacidade de se colocar no lugar do outro, sabendo perceber o mundo como ele percebe, senti-lo como ele o sente, podendo compartilhar desta experiência (BRASIL, 2010).

Sabe-se que nos serviços de saúde, existe esta preocupação com as questões relacionadas ao atendimento da população, o que contribuiu, em 2004, para o início da PNH. Esta representou um avanço e um desafio para os profissionais elencados ao Sistema Único de Saúde (SUS), exigindo assim a valorização dos usuários, dos trabalhadores e dos gestores que estão relacionados ao processo de produção da saúde (ROSA; FONTANA, 2010; SCHIMITH *et al.*, 2011).

Então, o profissional de enfermagem, por ser o que mais tem contato com o paciente/cliente, é aquele que mais tem que desenvolver o vínculo e a compreensão para com o paciente. Assim, faz-se uma profissão facilitadora do processo de humanização, promovendo o bem-estar físico e psicológico, melhorando a sua passagem pelo período de enfrentamento da doença e do processo de hospitalização (FONTES; ALVIM, 2008; MORAIS *et al.*, 2009).

Sabe-se que o trabalho em equipe é fundamental para que haja sucesso no tratamento do paciente e para isto a comunicação possui um papel relevante, que é capaz de promover empatia, sensibilização e estratégias de cuidado, tudo sempre

com muito respeito e cautela, pois o profissional vai lidar com diferentes crenças e culturas neste ambiente (PENA; CAMARGOS; MATOS, 2014).

O ambiente laboratorial e hospitalar, em geral, proporciona medo e ansiedade aos seus usuários, não apenas pelo fato da existência de doenças, mas também pelas intervenções, pelo ambiente mais hostil, sendo assim, a assistência prestada pela equipe de saúde, em especial pelo enfermeiro, se faz de muita valia (GOMES *et al.*, 2015).

Diante disto, o enfermeiro deve usufruir da comunicação como instrumento para desenvolver a humanização dos usuários dos serviços de saúde, dialogando para esclarecer as dúvidas em relação ao seu tratamento, aos exames ou aos procedimentos que eles possam ser submetidos para minimizar sua tensão e ansiedade. Assim, esse profissional possibilita privilegiar o paciente por um relacionamento terapêutico, sendo um processo interativo e personalizado, estreitando o laço entre o cuidador e o cuidado (MORAIS *et al.*, 2009; NASSAR, 2005).

O diálogo entre o paciente e o profissional de enfermagem é o instrumento básico que possibilita a construção de estratégias que é o cuidado humanizado. Como o uso de uma linguagem acessível, escutando o paciente de maneira atenta, demonstrando uma expressão facial/um olhar que denote confiança e tranquilidade, proporcionando carinho e conforto e uma palavra de ânimo que auxilie a elevar a autoestima do paciente (MORAIS *et al.*, 2009; BORGES *et al.*, 2019).

Vale ressaltar que a comunicação verbal durante a relação profissional entre o profissional de enfermagem e o paciente, se faz importante na obtenção de informações acerca de sua enfermidade, do tratamento e do seu prognóstico visando satisfazer o paciente, mas essa comunicação pode não se fazer presente devido a dificuldade de algum dos lados, sendo necessária a utilização da comunicação não-verbal (STRANDAS; WACKERHAUSEN; BONDAS, 2019).

Já a não-verbal possibilita aos profissionais da enfermagem tomar conhecimento dos sentimentos do paciente perante a hospitalização, sendo um importante recurso para esclarecer dúvidas que surgem no decorrer do processo de comunicação, que se faz efetivado a partir de uma relação de confiança, sendo possível perceber dificuldades de verbalização, insatisfações do paciente perante o atendimento, pois a comunicação não-verbal permite a exteriorização do ser psicológico (STRANDAS; WACKERHAUSEN; BONDAS, 2019).

Cabe salientar que o avanço das ciências e da tecnologia afetou a humanização nos serviços em saúde, transformando-o num serviço mais robótico e estático, diminuindo o envolvimento profissional-paciente, mas todo este avanço pode ser elencado ao profissional de enfermagem, fazendo com que haja uma melhora no seu trabalho para com o paciente e não o distanciando deste (COLLET; ROZENDO, 2003; SILVA *et al.*, 2019).

## 4 CONCLUSÃO

A humanização em ambientes de promoção à saúde se faz imprescindível, tanto para os pacientes quanto para os profissionais que lá trabalham. Dentro deste contexto, o profissional de enfermagem possui um importante papel na humanização dos pa-

cientes, pois é este profissional que possui um contato mais próximo com o paciente, auxiliando-o a passar por determinado tratamento de saúde de maneira mais amena.

Espera-se que os profissionais de saúde, em especial os enfermeiros, possam tornar seus serviços mais humanizados para que haja uma melhora na qualidade tanto do trabalho quanto do atendimento. Além disso, foi possível observar que há uma necessidade de pesquisas mais recentes na literatura acerca deste tema, tendo em vista que este se faz de muita importância.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. C. et. al. Suporte humanizado em unidades de urgência e emergência: mais um desafio para enfermagem. EFDeportes.com, **Rev. digital. Buenos Aires**, v. 17, n. 177, 2013. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd177/suporte-humanizado-em-unidades-de-emergencia.htm>. Acesso em: 15 set 2019.

BORGES, J. W. P.; MOREIRA, T. M. M.; MENEZES, A. V. B.; LOUREIRO, A. M. O.; CARVALHO, I. S.; FLORÊNCIO, R. S. Compreensão da relação interpessoal enfermeiro-paciente em uma unidade de atenção primária fundamentada em Imogene King. **Rev de Enf do CO Mineiro**, v. 9, 2019. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/3011/2139>. Acesso em: 30 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 9 nov. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional De Humanização. **Humaniza SUS**: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 3a. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus\\_documento\\_gestores\\_trabalhadores\\_sus.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf). Acesso em: 10 jan. 2020.

COLLET, N.; ROZENDO, C. A. Humanização e trabalho na enfermagem. **Rev Bras Enferm.**, v. 56; n. 2, p. 189-192, 2003. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672003000200016](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672003000200016). Acesso em: 7 nov. 2019.

DEMENECK, K. A. Características da atenção primária à saúde. **ACM Arq Catarin Med.**, v. 37, n. 1, p. 84-90, 2008. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/ateprisau.html>. Acesso em: 6 nov. 2019.

FOGLIATTO, Flavio. **Organização de textos científicos**. Porto Alegre: UFRGS, 2007.

FONTANA, R. T. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. **Rev RENE**, v. 11, n. 1, p. 200-7, 2010. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene/article/view/4506>. Acesso em: 16 set 2019.

FONTES, C. A. S.; ALVIM, N. A. T. A relação humana no cuidado de enfermagem junto ao cliente com câncer submetido à terapêutica antineoplásica. **Acta Paul Enferm.**, v. 21, n. 1, p. 77-83, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002008000100012&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002008000100012&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 6 nov. 2019.

FREITAS, E. E. C.; SHRAMM, F. R. A moralidade da alocação de recursos no cuidado de idosos no centro de tratamento intensivo. **Rev. bras. ter. intensiva**, São Paulo, v. 21, n. 4, p. 432-436, dez. 2009. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0103-507X2009000400014&lng=es&nrm=1&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-507X2009000400014&lng=es&nrm=1&tlng=pt). Acesso em: 18 out 2019.

GOMES, G. C.; XAVIER, D. M.; PINTANEL, A. C.; FARIAS, D. H. R.; LUNARDI, V. L.; AQUINO, D. R. Significados atribuídos por familiares na pediatria acerca de suas interações com os profissionais da enfermagem. **Rev Esc Enferm.**, USP, v. 49, n. 6, p. 953-9, 2015. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49n6/pt\\_0080-6234-reeusp-49-06-0953.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49n6/pt_0080-6234-reeusp-49-06-0953.pdf). Acesso em: 12 fev. 2020.

HENRIQUES, A. H. B.; BARROS, R. F. De. **Cuidado ao cuidador na busca de um cuidado humanizado em saúde**: um resgate bibliográfico. Paraíba: Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande, 2011. Disponível em: <https://docplayer.com.br/10704917-Cuidado-ao-cuidador-na-busca-de-um-cuidado-humanizado-em-saude-um-resgate-bibliografico.html>. Acesso em: 6 nov. 2019.

MACIAK, I. **Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência**: percepção da equipe de enfermagem e do usuário. 2008. 144 f. Dissertação (Mestrado em Saúde e Gestão do Trabalho) – Universidade do Vale do Itajaí, Santa Catarina, 2008. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/14269>. Acesso em: 6 nov. 2019.

MORAIS, G. S. N.; COSTA, S. F. G.; FONTES, W. D.; CARNEIRO, A. D. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. **Acta Paul Enferm.**, v. 22, n. 3, p. 323-327, 2009. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0103-21002009000300014&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-21002009000300014&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 6 nov. 2019.

NASSAR, M. R. F. Comunicação e humanização: a reconstrução do relacionamento médico-paciente como critério de qualidade na prestação de serviço. Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 28, 5-9 set 2005. **Anais [...]**, São Paulo:

Intercom, 2005. p. 1-5. Disponível em: [http://www.contemporanea.uerj.br/pdf/ed\\_05/contemporanea\\_n05\\_01\\_mariarosana.pdf](http://www.contemporanea.uerj.br/pdf/ed_05/contemporanea_n05_01_mariarosana.pdf). Acesso em: 6 nov. 2019.

NWOZICHI, C. U.; LOCSIN, R. C.; GUINO-O, T. A. Re-thinking nursing as humanization caring. **Intern Jour for Hum Caring**, v. 23, n. 3, 2019. Disponível em: <https://connect.springerpub.com/content/sgrijhc/23/3/213>. Acesso em: 26 jan. 2020.

PENA, H. P.; CAMARGOS, B. F.; MATOS, L. R. P. O paciente frente ao diagnóstico de câncer e a atuação dos profissionais de enfermagem: uma revisão integrativa de literatura. **Rev Enferm Cent-Oeste Min.**, v. 3; n. 4, p.1374-81, 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/592>. Acesso em: 12 fev. 2020.

REIS, L. S.; SILVA, E. F.; WATERKEMPER, R.; LORENZINI, E.; CECCHETTO, F. H. Percepção da equipe de enfermagem sobre humanização em unidade de tratamento intensivo neonatal e pediátrica. **Rev Gaúcha Enferm.**, v. 34, n. 2, p. 118-124, 2013. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472013000200015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472013000200015). Acesso em: 10 nov. 2019.

RÔLO, B.; SANTOS, B.; DUARTE, I.; PIRES, L.; CASTRO, C. Humanization of nursing care in the emergency service: a systematic review. **Jour Annals of Medicine**, v. 51, 2019. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07853890.2018.1560164>. Acesso em: 1 fev. 2020.

ROSA, C. M. R.; FONTANA, R. T. A percepção de técnicos em enfermagem de uma unidade de terapia intensiva sobre a humanização no seu trabalho. **Ciênc Cuid Saúde**, v. 9, n. 4, p. 752-9, 2010. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/6654>. Acesso em: 3 nov. 2019.

SCHIMITH, M. D.; SIMON, B. S.; BRÊTAS, A. C. P.; BUDÓ, M. L. D. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. **Trab Educ Saúde**, v. 9, n. 3, p. 479-503, 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462011000300008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462011000300008). Acesso em: 4 nov. 2019.

SILVA, F. L. F.; OLIVEIRA, R. C. C.; SÁ, L. D.; LIMA, A. S.; OLIVEIRA, A. A. V.; COLLET, N. Humanização dos Cuidados de Enfermagem em Ambiente Hospitalar: Percepção dos Usuários. **Ciênc Cuid Saúde**, v. 13, n. 2, 2014. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/cce1/8a0316dd69f4f3c549f38d0c3cca434d7d07.pdf>. Acesso em: 30 out. 2019.

SILVA, C. R. L.; SILVA, V. R. F.; LOURO, T. Q.; SILVA, R. C. L.; CORREIO, I. B. M.; CARVALHO, F. C. Percepção dos profissionais de enfermagem intensivistas sobre a tecnologia dura no cuidado. **Ciênc Cuis Saude**, v. 13, n. 3, 2019. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/45090/pdf>. Acesso em: 29 jan. 2020.

SOUZA, K. M. O.; FERREIRA, S. D. Assistência humanizada em UTI neonatal: os sentidos e as limitações identificadas pelos profissionais de saúde. **Ciênc Saúde Coletiva**, v. 15, n. 2, p. 471-80, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232010000200024&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232010000200024&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 2 nov. 2019.

STRANDAS, M.; WACKERHAUSEN, S.; BONDAS, T. The nurse-patient relationship in the new public management era, in public home care: a focused ethnography. **JAN**, v. 75, n. 2, p. 400-411, 2019. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jan.13850>. Acesso em: 26 jan. 2020.

---

**Data do recebimento:** 16 de Julho de 2020

**Data da avaliação:** 22 de Outubro 2020

**Data de aceite:** 14 de Junho de 2021

---

---

1 Acadêmica de enfermagem do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: brunamarquesdelgado@hotmail.com

2 Acadêmica de enfermagem do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: iannemarinho@hotmail.com

3 Acadêmica de enfermagem do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: katiele\_lins@hotmail.com

4 Enfermeira. Especialista em Docência no Ensino Superior. Professora de enfermagem do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL. E-mail: lumnota@hotmail.com

5 Enfermeira. Mestre em Ensino na Saúde. Professora de enfermagem do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL. E-mail: apaularebelo@hotmail.com