



A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA

THE PRACTICE OF NURSING MANAGEMENT AND ASSISTANCE IN HUMANIZASUS: LITERATURE REVIEW

LA PRÁCTICA DE LA GESTIÓN Y ASISTENCIA EN ENFERMERÍA EN HUMANIZASUS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Amanda Pinheiro Meneses¹, Meire Coelho Ferreira², José Nazareth Barbosa Santos Filho³, Jayna Pereira Fontes dos Santos⁴, Silvanni do Amaral Rodrigues⁵, Abraão Albino Mendes Júnior⁶, Cyrene Piazero Silva Costa⁷, Nailde Melo Santos⁸

e483919

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i8.3919>

PUBLICADO: 08/2023

RESUMO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado na Constituição Federal de 1988, assegurando a saúde como direito de todos e dever do Estado e estabelecendo os princípios da universalidade, integralidade e equidade da atenção à saúde. O objetivo deste artigo foi identificar as dificuldades encontradas pela gestão e assistência de enfermagem na implementação do HumanizaSus. Trata-se de uma revisão de literatura com a finalidade de selecionar artigos disponibilizados em periódicos *online*, de 2012 a 2022, obedecendo as etapas: 1) definição do tema; 2) determinação dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos da busca literária; 3) coleta de dados extraídas dos estudos; 4) análise dos estudos selecionados; 5) interpretação e a revisão dos resultados. Construiu-se a pergunta norteadora de pesquisa, “quais os desafios encontrados na prática da gestão e assistência de enfermagem na implementação do HumanizaSus a partir das evidências científicas?”, a partir da estratégia PICO. A amostra foi constituída por 10 artigos acerca da temática investigada e realizada a leitura na íntegra desses estudos para montagem da análise crítica. Foram observadas a sobrecarga do trabalho dos profissionais de enfermagem, a grande demanda de atividades administrativas, além da assistência do cuidado com horas de trabalho exaustivas, apontados como desafios que resultam na dificuldade de prestar um acolhimento humanizado e dificuldade no andamento do gerenciamento do cuidado. Considerando os contextos acolhimento, gestão do cuidado e desafios da enfermagem, foi notória a ausência da integralidade do cuidado. Faz-se necessário ações que visem colaborar e incentivar o cuidado humanizado.

PALAVRAS-CHAVE: Cuidados de enfermagem. Humanização da assistência. Gestão em saúde.

ABSTRACT

The Unified Health System (SUS) was created in the Federal Constitution of 1988, ensuring health as a right of all and a duty of the State and establishing the principles of universality, integrality and equity of health care. The objective of this article was to identify the difficulties encountered by nursing management and care in the implementation of HumanizaSus. This is a literature review with the purpose of selecting articles available in online journals, from 2012 to 2022, following the steps: 1) definition of the theme; 2) determination of the inclusion and exclusion criteria of the studies of the literary search; 3) data collection extracted from the studies; 4) analysis of the selected studies; 5)

¹ Graduada em Enfermagem na Universidade Ceuma - UNICEUMA.

² Especialista em Odontopediatria (Univale). Mestre e Doutora em Odontologia (UFSC), Pós-Doutora em Epidemiologia (UFMG e UFVJM). Docente do Programa de Pós-Graduação da Universidade Ceuma-UNICEUMA-Brasil.

³ Especialista em Cirurgia Geral (CBC). Mestre em Gestão de Programas e Serviços de Saúde. Médico Cirurgião – SEMUS. Universidade Ceuma - UNICEUMA.

⁴ Mestranda em Gestão de Programas e Serviços de Saúde - Universidade Ceuma - UNICEUMA - Brasil.

⁵ Mestranda em Gestão de Programas e Serviços de Saúde - Universidade Ceuma - UNICEUMA - Brasil.

⁶ Mestrando em Gestão de Programas e Serviços de Saúde - Universidade Ceuma - UNICEUMA - Brasil.

⁷ Especialista em Odontologia para pacientes com necessidades especiais (ABENO). Mestre e Doutora em Odontologia, Docente e Pesquisadora Permanente PPGO- Universidade Ceuma-UNICEUMA-Brasil.

⁸ Universidade CEUMA.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazeria Silva Costa, Nailde Melo Santos

interpretation and review of results. The guiding question of the research was constructed, "what are the challenges found in the practice of nursing management and care in the implementation of HumanizaSus from the scientific evidence?", from the PICO strategy. The sample consisted of 10 articles about the theme investigated and these studies were read in full to mount the critical analysis. It was observed the overload of the work of the nursing professionals, the great demand of administrative activities, in addition to the care assistance with exhaustive working hours, pointed out as challenges that result in the difficulty of providing a humanized welcoming and difficulty in the progress of the management of the care. Considering the contexts of welcoming, care management and nursing challenges, the absence of comprehensive care was notorious. It is necessary actions that aim to collaborate and encourage humanized care.

KEYWORDS: *Nursing care. Humanization of assistance. Health management.*

RESUMEN

El Sistema Único de Salud (SUS) fue creado en la Constitución Federal de 1988, garantizando la salud como un derecho de todos y un deber del Estado y estableciendo los principios de universalidad, integralidad y equidad de la atención de salud. El objetivo de este artículo fue identificar las dificultades encontradas por la gestión y el cuidado de enfermería en la implementación de HumanizaSus. Se trata de una revisión de la literatura con el propósito de seleccionar artículos disponibles en revistas en línea, de 2012 a 2022, siguiendo los pasos: 1) definición del tema; 2) determinación de los criterios de inclusión y exclusión de los estudios de la búsqueda literaria; 3) recopilación de datos extraídos de los estudios; 4) análisis de los estudios seleccionados; 5) Interpretación y revisión de resultados. La pregunta orientadora de la investigación fue construida, "¿cuáles son los desafíos encontrados en la práctica de la gestión y cuidado de enfermería en la implementación de HumanizaSus a partir de la evidencia científica?", a partir de la estrategia PICO. La muestra consistió en 10 artículos sobre el tema investigado y estos estudios fueron leídos en su totalidad para montar el análisis crítico. Observamos la sobrecarga del trabajo de los profesionales de enfermería, la gran demanda de actividades administrativas, además de la asistencia al cuidado con horas de trabajo agotadoras, señaladas como desafíos que resultan en la dificultad de proporcionar una acogida humanizada y dificultad en el progreso de la gestión del cuidado. Considerando los contextos de acogida, gestión del cuidado y desafíos de enfermería, la ausencia de atención integral fue notoria. Se trata de acciones necesarias que tienen como objetivo colaborar y fomentar la atención humanizada.

PALABRAS CLAVE: *Cuidados de enfermería. Humanización de los cuidados. Gestión sanitaria.*

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado na Constituição Federal de 1988, assegurando a saúde como direito de todos e dever do Estado e estabelecendo os princípios da universalidade, integralidade e equidade da atenção à saúde. No entanto, diante dos desafios encontrados na saúde, criou-se uma nova política que veio rescindir os princípios do SUS, trazendo na estruturação eixos que colaboram para uma prática assertiva na assistência à saúde. Portanto, foi elaborada a Política Nacional de Humanização (PNH) conhecida também como HumanizaSus, agregando gestores, trabalhadores e usuários nos processos de gerir e cuidar. (Lima *et al.*, 2021).

Essa política veio trazendo mudanças no interior das políticas de saúde, tendo como meta a integralidade das práticas, procurando transpor a subdivisão do cuidado ao destacar-se pela dependência entre gestão e atenção à saúde (Brasil, 2017).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

Como resultado, na estruturação do HumanizaSus foram expostos os seguintes princípios, os quais norteiam a transversalidade: a indissociabilidade entre gestão e atenção trazendo o entrelace nos modos de cuidar e gerir; o protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e dos coletivos trabalhando nas responsabilidades compartilhadas nos processos de orientar e tratar, tendo a comunicação transformada com diferentes formas de relações intra e intergrupos (Martins; Luzio, 2017).

As diretrizes do Programa Nacional de Humanização são entendidas como método de inclusão considerando a Clínica Ampliada; Cogestão; Acolhimento; Defesa do trabalho e do trabalhador; Defesa dos Direitos do Usuário; Construção da memória do SUS que dá certo e Fomento das grupalidades, coletivo e redes (Brasil, 2017).

Apesar da proposta do PNH ter conseguido avanços, ainda se encontra a divisão do processo do cuidado, deixando de considerar o sujeito em seu contexto social, e fazendo o estudo de corpo e mente de forma separada dentro da atenção à saúde. A falta de valorização dos direitos dos usuários e trabalhadores mais a imprecisão da comunicação interpessoal entre eles, mostram os desafios para o desempenho das práticas de saúde (Lima *et al.*, 2021).

Tendo em vista que um dos cruciais desafios da assistência nos sistemas de saúde é prezar pela excelência na qualidade do atendimento garantindo o mínimo de risco aos pacientes, procurou-se assegurar a ideia de que os processos assistenciais podem sempre ser melhorados (Santos *et al.*, 2019).

Diante disso, é necessário considerar a gestão da assistência de enfermagem como uma forma de melhor organização da assistência, pois a enfermagem tem como objetivo promover, manter e recuperar a saúde dos usuários dos serviços de saúde, e para que a meta seja alcançada, a enfermagem tem atuado em diversas áreas da saúde tendo como atividade comum o cuidado (De Oliveira *et al.*, 2020).

Neste contexto, percebe-se a comunicação como uma ferramenta crucial na humanização, e a gestão e assistência da enfermagem fundamental no processo do cuidado humanizado, a reflexão sobre a efetividade da implementação da humanização no Sistema Único de Saúde é de suma importância e tendo em vista este fato a pesquisa teve como objetivo identificar as dificuldades encontradas pela gestão e assistência de enfermagem na implementação do HUMANIZASUS.

2 MÉTODO

O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura, a qual proporcionou uma síntese dos conhecimentos produzidos sobre a temática apresentada, permitindo a visualização das lacunas de evidência na prática profissional, viabilizando a contextualização na temática abordada constituindo, assim, um corpo de conhecimento.

Para elaboração desta revisão seguiu-se as etapas a seguir: 1) definição do tema; 2) determinação dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos da busca literária; 3) coleta de dados



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazeria Silva Costa, Nailde Melo Santos

extraídas dos estudos; 4) análise dos estudos que foram selecionados; 5) interpretação e a revisão dos resultados.

Construiu-se a pergunta norteadora de pesquisa, “quais os desafios encontrados na prática da gestão e assistência de enfermagem na implementação do Humaniza Sus a partir das evidências científicas?”, a partir da estratégia PICO que representa um acrônimo para Paciente, Intervenção, Comparação e “Outcomes” (desfecho), em conformidade com o quadro 1. (Santos; Pimenta; Nobre, 2017).

Quadro 1. Componentes da questão de pesquisa, segundo acrônimo PICO

Descrição	Abreviação	Componentes de pesquisa
Paciente	P	Gestores, trabalhadores e usuários da saúde
Intervenção	I	HumanizaSUS
Controle	C	Não se aplica
Outcomes (desfecho)	O	As dificuldades encontradas na gestão e assistência de enfermagem na implementação do HumanizaSus.

Fonte: Dados da pesquisa realizada pelos autores

Para o desenvolvimento da pesquisa, primeiro houve a identificação dos descritores por meio do Decs e, em seguida, foi realizado a busca nas bases de dados eletrônicas, Base de Dados Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e *Scientific Electronic Library Online* (Scielo), por meio dos descritores em saúde “Cuidados de enfermagem”, “Humanização da assistência” e “Gestão em Saúde” associados por meio dos operadores booleanos “and” e “or” e seus correspondentes em inglês “*Nursing care*”, “*Humanization of assistance*” e “*Health management*”.

Realizou-se a leitura dos títulos e resumos para analisar as publicações encontradas, sendo incluídos os artigos nos idiomas português ou inglês, artigos disponíveis na íntegra e publicados nos últimos 10 anos. Foram excluídos os artigos que não estavam dentro da linha temporal, publicações em idioma diverso ao estabelecido, textos incompletos, opiniões de especialistas, e a literatura cinzenta que consta de teses, dissertações, monografias, trabalhos de conclusão de curso e capítulos de livro.

A busca pela amostra foi realizada entre maio e novembro de 2022. Foi utilizado um fluxograma elaborado pelos autores para identificação das bases de dados utilizadas para a construção desta revisão (figura 1).

Houve a leitura minuciosa dos artigos e análise das informações, interpretação dos resultados, e extração de informações coerentes em relação ao objetivo e método da pesquisa. Por



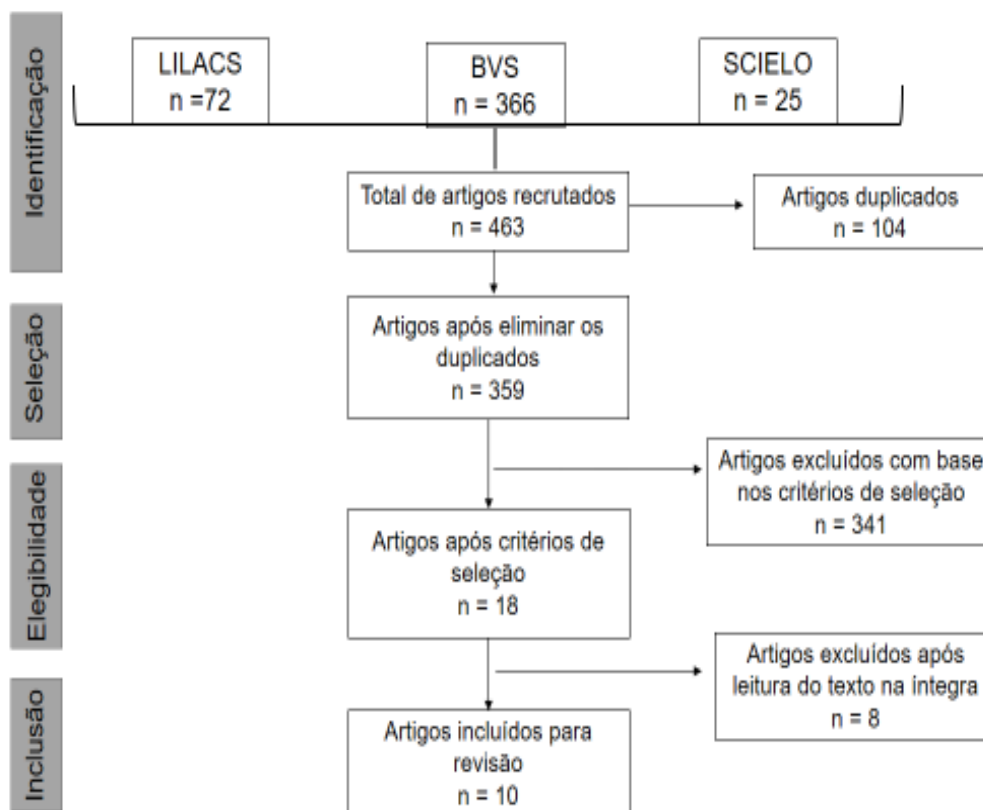
RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

tratar-se de uma revisão integrativa da literatura, elaborou-se um instrumento para coletar as informações, contendo variáveis de interesse de pesquisa, sendo eles: referência (autores), ano, país, título, tipo de estudo/metodologia, nível de evidência e principais resultados.

Foram encontrados 463 artigos, sendo 72 da base de dados LILACS no, na BVS foram encontradas 366 publicações, 25 artigos na SCIELO. Após a leitura dos resumos, foram excluídos 453 artigos que não se enquadravam com base nos critérios de exclusão. Assim, a amostra final foi composta por 10 publicações que apresentam relação com o tema, atenderam aos critérios de inclusão e ao objetivo do estudo, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 - Fluxograma dos artigos selecionados para revisão



Fonte: Dados de pesquisa realizada pelos autores

3 RESULTADOS

Foi possível identificar e reconhecer as fragilidades existentes para a prática do cuidado humanizado, destacando a visão gerencial do processo que precisa gerir a demanda de atendimento e recursos com o intuito de proporcionar a estabilidade com condições necessárias para a prática de humanização. Os trabalhos apontam para deficiências na gestão e fragilidades na utilização de tecnologias que auxiliem nas respostas e implementações nos serviços ofertados, demanda que gera



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

desafios para a prática gerencial de enfermagem na busca de autonomia de cuidado e qualidade de atendimento aos usuários e ambiente de trabalho aos profissionais.

Quadro 2. Apresentação da amostra de acordo com as variáveis: autor, título, país/ano, metodologia e principais resultados

	Autor	Título	País/Ano	Desenho do estudo/Nível de evidência	Principais resultados
01	DE OLIVEIRA, <i>et al.</i> ,	Percepções de enfermeiras sobre a gestão do cuidado no contexto da Estratégia de Saúde da Família	Brasil 2020	Exploratória qualitativa/ nível VI	A sobrecarga do trabalho apresenta-se como um aspecto insatisfatório na gestão do cuidado e os aspectos burocráticos causam insatisfação e desagrado para os pacientes.
02	SANTO S, <i>et al.</i> ,	Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto	Brasil 2019	Quantitativo/ nível	Foram avaliados domínios para satisfação do paciente quanto a equipe de enfermagem, na qual o domínio técnico-profissional obteve a melhor média de avaliação, no domínio confiança apresentou-se satisfação dos clientes, enquanto o domínio educacional teve uma menor avaliação.
03	DA COSTA LIMA <i>et al.</i> ,	Humanização no cuidado em saúde mental: compreensões dos enfermeiros	Brasil 2021	Exploratória qualitativa/ nível VI	Abordou-se as categorias (acolhimento, autonomia, protagonismo e corresponsabilidade), e foi identificado falhas por parte da gestão e equipe de enfermagem na prática



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
 Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
 Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazzera Silva Costa, Nailde Melo Santos

					dos princípios da humanização.
04	LIMA, Adênio Almeida ; JESUS, Daniele Santos de; SILVA, Tainara Leal	Densidade tecnológica e o cuidado Humanizado em enfermagem: a realidade de dois serviços de saúde	Brasil 2018	Qualitativa/ nível VI	Foi relatado pelos profissionais níveis de insatisfação com suas atividades, o que causa restrições ao exercício do cuidado humanizado. Os aspectos gerenciais foram também notados como fator que poderia estimular a humanização, considerando que não é somente a tecnologia que desumaniza o cuidado.
05	MORELATO, Carolin e Silva <i>et al.</i> ,	Acolhimento da demanda espontânea na Atenção Primária: necessidades de aprendizagem de enfermeiros	Brasil2021	Qualitativa/ nível VI	Foram evidenciadas lacunas de conhecimento que envolvem aspectos clínicos do cuidado, o que causa delimitações no acolhimento, e confirmam o descompasso que há entre a publicação de uma política de saúde, sua disseminação e incorporação nas unidades de saúde. Por fim, todas as necessidades apontadas implicam o planejamento de ações educativas que são preconizadas pela Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS) e pela



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
 Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
 Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazeria Silva Costa, Nailde Melo Santos

					PNH.
06	Evangelista VC, Domingos TS, Siqueira FPC, Braga EM.	Equipe multiprofissional de terapia intensiva: humanização e fragmentação do processo de trabalho	Brasil 2016	Descritiva e exploratória/ qualitativo	As habilidades na prática da comunicação dentro da área da saúde é fundamental para a prática do cuidado humanizado.
07	MEDEIROS, Adriane Calvetti, <i>et al.,</i>	Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva	Brasil 2016	Qualitativo/ Nível VI	Diante da não efetividade da prática humanizada no cuidado integral à saúde, fomenta-se a inovação na forma de organizar e executar o processo de trabalho. Para que a assistência de enfermagem seja alcançada com excelência o enfermeiro deve ter influência e poder de decisão sobre a prática da enfermagem.
08	PEREIRA, Alessandra Barbosa; NETO, João Leite Ferreira	Processo de implantação da política nacional de humanização em hospital geral público	Brasil 2015	Qualitativa/ Nível VI	As condições de trabalho, tensão entre realização do acolhimento e pressões relativas ao trabalho surge com dificultador para que se tenha um maior envolvimento dos trabalhadores nas atividades ligadas à PNH. Portanto, a gestão do trabalho em saúde é



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
 Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
 Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

					primordial para se obter uma melhor qualidade da assistência.
09	DE BRITO, Fabiana Medeiros, <i>et al.</i> ,	Comunicação na iminência da morte: percepções e estratégia adotada para humanizar o cuidar em enfermagem	Brasil 2013	Qualitativa/ Nível VI	Os profissionais de enfermagem admitem que a comunicação é a ferramenta necessária para pôr em prática a teoria da humanização, fazendo isso o profissional poderá dar uma assistência integral e humanizada ao paciente.
10	BASTOS, Vanessa Sousa, <i>et al.</i> ,	Saúde do idoso: Política de Humanização e acolhimento na atenção básica	Brasil 2022	Teórico Reflexivo	A qualificação e a comunicação dos profissionais são importantes na ajuda de um olhar holístico, tornando os profissionais da saúde capazes de identificar as demandas sentidas pelo paciente.

Fonte: Dados de pesquisa realizada pelos autores

4 DISCUSSÃO

A partir dos dados encontrados nesse estudo, foi possível organizar os resultados em três fundamentos centrais para discutir, sendo estes: acolhimento, gestão do cuidado e desafios da enfermagem.

4.1 Acolhimento

Para Lima *et al.*, (2021), o acolhimento trata-se de uma comunicação desenvolvida a cada dia, através da escuta, afirmando relações entre usuários e profissionais no sistema de construção de saúde. Enfatizando ainda mais o autor acima citado (Morelato *et al.*, 2021) também ressalta a importância do diálogo entre profissional e indivíduo enquanto paciente, para um atendimento de



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

forma holística e não apenas no modelo biomédico na qual trata apenas a doença e cura como fatores unicamente biológicos, sem considerar as condições psicossociais e ambientais.

Em seu estudo, Morelato *et al.*, (2021) também afirmam o conhecimento técnico-profissional que os trabalhadores da saúde devem ter para que haja uma boa implementação das diretrizes e eixos do que trata a Política Nacional de Humanização, e ela deixa bem claro em seus resultados as delimitações no acolhimento devido à falta de conhecimento que envolvem aspectos clínicos do cuidado.

Porém, quando avaliados os domínios para satisfação do paciente quanto a equipe de enfermagem, (Santos *et al.*, 2019) se constatou que o domínio técnico-profissional obteve a melhor média de avaliação, no domínio confiança apresentou-se satisfação dos clientes, enquanto no domínio educacional teve uma menor avaliação. Esse resultado indica a precisão da consolidação do papel dos enfermeiros como educadores dentro do cenário hospitalar.

A qualidade do atendimento não se restringe somente as informações prestadas sobre as doenças, mas também, sobre os graus de atenção à saúde e suas atribuições, pois, uma assistência sem qualidade coopera para a ausência da busca em atendimento (Bastos *et al.*, 2022).

O vínculo do acolhimento somado aos melhores resultados está na inserção de novas probabilidades de se fazer gestão e de se elaborar relação com dignidade e cidadania (Brasil, 2017). A perspectiva do dizer e fazer acontecer ainda se encontram longe da realidade em muitos ambientes de saúde.

4.2 Gestão do Cuidado

A gestão do cuidado abrange em níveis individual, familiar, profissional, organizacional, sistêmica e societária, de acordo com a necessidade individual de cada um. Logo, de acordo com De Oliveira *et al.*, (2020), para que o cuidado em saúde sob a perspectiva dessa complexidade ocorra, é necessário considerar a multidisciplinaridade das ações, tendo como objetivo e garantia a integralidade e melhor organização da gestão do cuidado.

Desse modo, quando se trata de renovação organizacional, aponta-se para mudanças nas formas de organização dos serviços e nas medidas de exercer a gestão. Medidas essas que se refere a modos democratizantes, revelando assim propostas de cogestão concedendo aos profissionais participação, com poderes variáveis, no processo de decisão. Nesse sentido, a articulação resulta em mecanismos de produção de saúde, com maior segurança, melhor critério do uso de recursos e de sua maior aproximação com o restante da rede de atenção à saúde (Brasil, 2017).

Para esse contexto, o maior desafio encontra-se na estrutura organizacional das instituições hospitalares, considerando a gestão de serviços, onde ainda há um contato burocrático, com a fragmentação do processo de trabalho. Diante disso é necessário a criação de outras formas de gerir



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

os serviços de saúde, na qual possibilitem o exercício da prática da Política Nacional de Humanização (Evangelista *et al.*, 2016).

Na argumentação de Medeiros *et al.*, (2016), é colocada em pauta o modelo teórico-filosófico e organizativa como uma maneira de inovação da forma de gerir, na qual facilita os contextos básicos de organização, de estrutura e de gestão assegurando a operacionalização sistemática das instituições de saúde em prol dos profissionais e usuários da saúde.

No estudo de Pereira; Neto, (2015) no Hospital Geral de Belo Horizonte, considerado pelo Ministério da Saúde como referência nacional na implantação da PNH, apreciou-se o uso da cogestão, descentralizando as deliberações nos variados níveis dentro da instituição, concedendo assim a democratização através de uma gestão participativa, incentivando o que a PNH defende, que é um modo de gerenciar, incluindo o pensar e o fazer coletivo.

4.3 Desafios da Enfermagem

De acordo com os resultados encontrados, foi possível observar vários fatores que delimitam o serviço de humanização no sistema único de saúde, nesse contexto, os autores pesquisados entram em concordância com Oliveira *et al.*, (2020) os quais ressaltam a sobrecarga do trabalho dos profissionais de enfermagem, a grande demanda de atividades administrativas além da assistência do cuidado, como desafios que resultam na dificuldade de prestar um acolhimento humanizado e dificultam o andamento no gerenciamento do cuidado.

Foi relatado pelos profissionais níveis de insatisfação com suas atividades e horas de trabalho, o que causa restrições ao exercício do cuidado humanizado. Os aspectos gerenciais foram também notados como fator que poderia estimular a humanização, considerando que não é somente a tecnologia que desumaniza o cuidado. A burocracia com protocolos quase que por vezes desnecessárias limitam a autonomia do profissional que fica à mercê de liberações para seu próprio exercício profissional (Lima; Jesus; Silva, 2018).

Considerando os princípios de humanização Lima *et al.*, (2021) mostraram que o cuidado de enfermagem não se efetiva dentro da PNH, pois ainda há falhas nas relações entre enfermeiros, pacientes e outros profissionais. Fato que destaca a fragilidade gerencial na prática dos gestores de serviços de saúde.

Diante do cenário apontado pelos autores fica evidente a priorização de políticas voltadas para a melhoria das relações de trabalho no tocante ao atendimento aos usuários dos serviços de saúde, com o desafio aos gestores na implementação de um ambiente voltado ao atendimento humanizado incluindo os profissionais e os usuários.

Dentro desses lapsos, a comunicação dentro do âmbito da saúde foi apontada pelos enfermeiros como ponto de partida para pôr em prática a teoria da humanização e criar uma relação harmoniosa entre gestores, trabalhadores e usuários da saúde. Foi destacado a comunicação tanto



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

verbal, quanto não verbal, como ferramentas necessárias na estratégia do cuidado humanizado, ajudando na interação das partes envolvida no cuidado (Brito *et al.*, 2014).

Do ponto de vista da comunicação na busca da humanização do atendimento e estratégias gerenciais nos serviços de saúde, os gestores devem aplicar programas e busca de indicadores satisfatórios visando facilitar a comunicação entre profissionais /trabalhadores e usuários.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa facilitou reconhecer as fragilidades existentes para a prática do cuidado humanizado. Dessa forma, o estudo apontou que o profissionais devem ter um olhar holístico para identificar o abalo emocional que a doença pode ocasionar no paciente; a gestão precisa atuar na demanda de atendimento e recursos com o intuito de conceder aos funcionários a estabilidade com condições necessárias para a prática de humanização nos serviços de saúde, devem ser vistos como indivíduos que também necessitam de atenção, receber suporte para suas necessidades diárias dentro do seu contexto de trabalho que é a assistência.

Em todos os níveis de atendimento em saúde do SUS, primário, secundário ou terciário, a humanização deve estar presente, porém houve avanços apenas na atenção básica dentro da estratégia de saúde da família com a prática do acolhimento e a escuta ativa, no entanto, ainda há um longo caminho a percorrer. A dificuldades para a implementação do HumanizaSus pela gestão e assistência de enfermagem é a falta de profissionais suficientes pra demandas, e ausência de uma gestão mais participativa na assistência, desafios esses que dificultam um atendimento de qualidade.

As pesquisas realizadas para elaboração do presente artigo possibilitaram observar um quantitativo baixo de estudos relacionados para resoluções dos desafios encontrados, houve mais estudos qualitativos sobre o tema, análise crítica, mas sem ações que ajudariam na implementação da Política Nacional de Humanização.

Tendo como um dos objetivos deste trabalho avaliar o nível de conhecimento dos usuários sobre a PNH, nenhum estudo foi encontrado, o que mostra falhas na educação em saúde. As pessoas não reivindicam seus direitos se não houver o conhecimento de tê-lo. Os serviços de humanização que são cobrados dos profissionais pelos usuários da saúde são o direito mínimo que todo cidadão deve ter e não ao fato de saberem que existe a Política Nacional de Humanização na qual institui o acolhimento como fator primordial.

As instituições devem estar preparadas para receber todos os níveis de classes sociais, culturais, políticas ou religiosas e também capacitar os profissionais para oferecerem um atendimento humanizado e de qualidade, para tanto, a gestão tem participação essencial para que essa implementação aconteça assim como preconiza a PNH. A abordagem da temática nas instituições de ensino superior também movimentaria o cuidado em saúde com resultados positivos, pois a preparação dos futuros profissionais é o primeiro degrau para a eficácia dessa política.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazeria Silva Costa, Nailde Melo Santos

Na busca da humanização do SUS, e implementação de políticas gerenciais que atendam às estratégias formuladas entre gestores, trabalhadores e usuários dos serviços de saúde são essenciais e prioritários para resultados mais inovadores do ponto de vista humanizado.

REFERÊNCIAS

- BASTOS, V. S.; SILVA, M. de S.; OSÓRIO, M. A. da S.; MATIAS, M. A. A.; SANTANA, L. M. de; SOUSA, F. F. de; SANTIAGO, R. F.; MEYER, S. A. Saúde do Idoso: Política de Humanização e Acolhimento na Atenção Básica. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, [S. l.], v. 96, n. 37, p. e-021223, 2022. DOI: 10.31011/reaid-2022-v.96-n.37-art.1149. Disponível em: <https://teste.revistaenfermagematual.com/index.php/revista/article/view/1149>. Acesso em: 4 nov. 2022.
- BRASIL. **Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf Acesso em: 15 mar. 2022.
- BRITO, Fabiana Medeiros de et al. Comunicação na iminência da morte: percepções e estratégia adotada para humanizar o cuidar em enfermagem. **Escola Anna Nery** [online], v. 18, p. 317-322, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20140046>.
- EVANGELISTA, V. C.; DOMINGOS, T. S.; SIQUEIRA, F. P. C. BRAGA, E. M. Multidisciplinary team of intensive therapy: humanization and fragmentation of the work process. **Rev Bras Enferm** [Internet]., v. 69, n. 6, p. 1037-44, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0221>.
- LIMA, D. W. C.; PAIXÃO, A. K. R.; BEZERRA, K. P.; FREITAS, R. J. M. et al. Humanization in mental health care: nurses' understandings. **SMAD - Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog.**, v. 17, n. 1, p. 58-65, jan./mar. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2021.164401>. Acesso em: 12 abr. 2022.
- MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A. **HumanizaSUS policy**: anchoring a ship in space. *Interface* (Botucatu), v. 21, n. 60, p. 13-22, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622015.0614> Acesso em: 21 abr. 2022.
- MEDEIROS, A. C.; SIQUEIRA, H. C. H.; ZAMBERLAN, C.; CECAGNO, D.; NUNES, S. S.; THUROW, M. R. B. Comprehensiveness and humanization of nursing care management in the Intensive Care Unit. **Rev Esc Enferm USP**, v. 50, n. 5, p. 816-822, 2016. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000600015>. Acesso em: 17 abr. 2022.
- MORELATO, C. S.; DORNELES, L. L.; MARTINS, V. P.; GÓES, F. S. N.,; LETTIERE VIANA, A.; BRUNELLO, M. E. F. et al. Receiving spontaneous demand in Primary Care: nurses' learning needs. **Rev Bras Enferm.**, v. 74, n. 2, p. e20200317, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0317>. Acesso em: 09 ago. 2023.
- OLIVEIRA, J. S. B.; PINTO, I. S.; SANTOS, R. D.; CARDOSO, F. B. et al. Percepções de enfermeiras sobre a gestão do cuidado no contexto da estratégia de saúde da família. **REVISIA**, v. 9, n. 3, p. 474-82, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.36239/revisa.v9.n3.p474a482>. Acesso em: 13 abr. 2022.
- PEREIRA, Alessandra Barbosa e Ferreira, João Leite. Processo de implantação da política nacional de humanização em hospital público. **Trabalho, Educação e Saúde** [online], v. 13, n. 01, p. 67-88, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sip00024>.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PRÁTICA DA GESTÃO E ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM NO HUMANIZASUS: REVISÃO DE LITERATURA
Amanda Pinheiro Meneses, Meire Coelho Ferreira, José Nazareth Barbosa Santos Filho, Jayna Pereira Fontes dos Santos,
Silvanni do Amaral Rodrigues, Abraão Albino Mendes Júnior, Cyrene Piazero Silva Costa, Nailde Melo Santos

SANTOS, J. L. G.; DE-PIN S. B.; MENEGON, F. H.; SEBOLD, L. *et al.* Satisfação de pacientes com o cuidado de Enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto. **REME – Rev Min Enferm.**, v. 23, p. e-1229, 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1050670>. Acesso em: 16 abr. 2022.