

Atuação do Enfermeiro na Humanização do Atendimento ao Público¹

HELEN CARDOSO DE LIMA

Acadêmica de Enfermagem/ Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, Am, Brasil

JERLAINY PINTO DOS ANJOS

Acadêmica de Enfermagem/ Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, Am, Brasil

TADEU MARQUES CHAVES

Acadêmico de Enfermagem/ Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, Am, Brasil

CYNTHIA COELHO FERREIRA

Mestre em Gestão Hospitalar,
Mestre em Saúde Coletiva e docente do curso de Enfermagem
Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus-AM, Brasil

MARCOS VINICIUS COSTA FERNANDES

Mestre em Enfermagem e docente do curso de Enfermagem
Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus-AM, Brasil

Abstract

As time went by we had the evolution of the humanization process inside hospitals, whether public or private, humanization has been increasingly highlighted with regard to improvement in the scope of hospital nursing work. The scientific methodology applied was of the descriptive type and applied with a qualitative approach. To compose this work, a literary survey of scientific articles focused on the theme of the work was carried out. It was identified that Nursing cannot escape the global evolution that has been happening in the last decades in society as a whole, urban centers, where the majority of assistance resources are concentrated, where interactions, formal, informal, individual, etc., predominate. All of these factors contribute to diminish the humanitarian spirit of today's society. It may be

¹ *Nurse's performance in humanizing public service*

necessary to update the traditional concept of humanization of nursing, according to the needs and expectations of today's society.

Keywords: Nursing; Humanization; Service – Public.

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar como a evolução do processo de humanização dentro dos hospitais, sendo públicos ou privados, vem tendo cada vez mais destaque a humanização no que diz respeito a melhoria no âmbito do trabalho de enfermagem hospitalar. A metodologia científica aplicada foi do tipo descritiva e aplicada com uma abordagem qualitativa. Para compor este trabalho foi feito um levantamento literário de artigos científicos voltados ao tema do trabalho. Foi identificado que a Enfermagem não poderá fugir da evolução global que está acontecendo nas últimas décadas na sociedade como um todo, os centros urbanos, onde se concentram a maioria dos recursos assistenciais, onde predominam as interações, formais, informais, individuais etc. Todos esses fatores contribuem para diminuir o espírito humanitário da sociedade atual. Talvez se torne necessária uma atualização do conceito tradicional de humanização da enfermagem, de acordo com as necessidades e expectativas da sociedade atual.

Palavras chaves: Enfermagem – Humanização – Atendimento – Publico.

INTRODUÇÃO

O processo de humanização no trabalho da enfermagem é uma questão a ser refletida, pois a maioria dos profissionais enfrenta situações difíceis em seu ambiente de trabalho, tais como baixas remunerações, pouca valorização da profissão e descaso frente aos problemas identificados pela equipe, especialmente quanto ao distanciamento entre o trabalho prescritivo, o preestabelecido institucionalmente e aquele realmente executado junto ao cliente (SCIELO, 2006).

Segundo Casata e Corrêa (2005), um atendimento embasado na integralidade da assistência requer a revisão das práticas científicas às quais são e serão aplicadas no cotidiano, buscando o oferecimento de ambientes de trabalho menos alienantes que valorizem tanto o cliente quanto o trabalhador.

De acordo com uma pesquisa realizada por Gallo e Mello (2009), a população tem se queixado, com bastante frequência, que tanto o serviço de saúde pública como o privado não tem propiciado atendimento ao cliente de forma singular, não levando em contas as subjetividades e os motivos pessoais que levaram o paciente ao serviço de urgência e emergência, desta forma, descrevem que o paciente está sendo visto como o próprio problema, sendo o mesmo atendido/tratado como a doença e não reconhecido como um ser humano, o qual possui sentimentos e emoções por trás da mazela apresentada.

Salienta-se, então, que todo o trabalho da Enfermagem, quando pautado em uma prática padronizada, propicia o desenvolvimento da ciência através da avaliação da qualidade do serviço prestado, como pelo uso do Processo da Enfermagem de forma sistemática. Dessa forma, pode se observar que o trabalho da enfermagem deve ser oferecido de forma sistemática, aplicando as intervenções inerentes à prática laboral desse profissional, contudo, embasado em ações humanizadas, dirigindo cada estratégia de maneira individualizada, coerentemente com a necessidade de cada paciente (CASATE; CORRÊA, 2005).

Segundo Silva (2006), a enfermagem como uma profissão é vista como uma arte e uma ciência. Além de um serviço prestado ao ser humano, esta profissão também define que o enfermeiro é uma pessoa preparada para se adaptar as mudanças de acordo com a evolução do ensino, do aprendizado e da prática, não deixando de se responsabilizar pelo processo de educação continuada, tão importante na área da saúde.

Para Backes et al. (2012), o exercício da prática profissional exige dos profissionais de saúde o domínio de um grande número de competências para oferecer serviços de qualidade. A avaliação periódica dessas competências deve ser planejada, especialmente para aquelas áreas de baixa frequência. Estudos vêm mostrando que as competências requeridas nestas áreas devem ser avaliadas para

assegurar que os profissionais de saúde sejam capazes de desempenhar atividades raras, de alto risco e críticas.

É importante ressaltar a importância da atuação do enfermeiro, que, como líder, é também função deste, coordenar a equipe e gerenciar a assistência prestada ao paciente, conseqüentemente ele exerce influência não somente na equipe de enfermagem, como em outros membros que integram o serviço. Os enfermeiros exercem uma liderança fundamentada no conhecimento das habilidades, características individuais e necessidades dos membros da equipe de enfermagem. No ambiente hospitalar o enfermeiro desenvolve uma gerência mais orientada para as necessidades do serviço cumprindo assim normas e tarefas reproduzindo o que é preconizado pela organização e por outros profissionais, incluindo a equipe médica (MATSUMOTO, 2009).

Sendo assim o objetivo deste artigo é reconhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre humanização no atendimento hospitalar, tanto em hospitais públicos bem com em hospitais privados.

METODOLOGIA

A pesquisa bibliográfica que subsidiou a presente revisão integrativa da literatura foi realizada no período de agosto à dezembro de 2020 e está baseada na consulta de trabalhos publicados, conforme as palavras chaves e base de dados, apresentados na tabela 1.

Tabela 1 Palavras-chaves e número de trabalhos encontrados das respectivas bases de dados.

Bases de dados	Palavras-chave	Total de referências encontradas	Total de referências selecionadas (excluídas)	Total de referências selecionadas (incluídas)
ARTIGOS	Enfermagem; Humanização; Atendimento – Publico	15	3	12

O trabalho de revisão integrativa possibilita uma análise das pesquisas que se fazem relevantes e dão suporte às decisões para a melhoria da prática clínica, isto possibilita a síntese do que se conhece

sobre determinado assunto, também identifica as dúvidas sobre determinado conhecimento que necessitam de mais estudos. Este método de pesquisa permite a sintetizar vários estudos respeito de uma área de estudo e compor conclusões (POLIT, 2006; BENEFIELD, 2003).

A construção desta revisão integrativa seguiu as seis etapas distintas, similares aos estágios de desenvolvimento de pesquisa convencional.

Na primeira etapa foi definido o tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa. A pergunta que norteou a pesquisa foi: Como está a atuação do enfermeiro na Humanização do atendimento ao público nos setores privados e públicos.

Na segunda etapa foi estabelecido os critérios para inclusão e exclusão de estudos/ amostragem ou busca na literatura os quais obedeceram a critérios transparentes conferindo qualidade e confiabilidade da revisão.

Na terceira etapa as informações foram organizadas e sumarizadas sucintamente de forma concisa, formando um banco de dados de fácil acesso. As informações foram organizadas em quadro contendo: título da obra/ano de publicação, autor(es), periódico e método. A análise crítica ocorreu através de leitura minuciosa foi realizada na quarta fase, com enfoque aos estudos que atendiam aos critérios de inclusão.

Na quinta etapa ocorreu a avaliação crítica dos estudos incluídos e na sexta etapa a apresentação da revisão.

RESULTADOS

Foram selecionados 15 artigos, os quais se referiam as seguintes palavras chaves: Enfermagem – Humanização – Atendimento – Público. Após leitura minuciosa dos títulos dos artigos de acordo com temática abordada na pesquisa, foram selecionados 12 estudos atenderam aos critérios de inclusão. Da amostra selecionada eram revisões estudos exploratório descritivo, conforme ilustrado no quadro 1.

Quadro 1. Artigos e bases de dados utilizados para a elaboração da revisão integrativa.

Titulo do Artigo/Ano	Autores	Periódico	Método
O Papel profissional do enfermeiro no Sistema Único de Saúde / 2017	Backes, D. S	Ciência & Saúde Coletiva.	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital Privado / 2015	CALEGARI, Rita de Cássia; MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga; SANTOS, Marcelo José dos	Esc. Enferma USP	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado / 2015	DIAS, Kalina Coeli Costa de Oliveira; LOPES, Maria Emília Limeira; FRANÇA, Inácio Sátiro Xavier de; BATISTA, Patrícia Serpa de Souza; BATISTA, Jaqueline Brito Vidal; SOUZA, Francisco Stélio de	Fundam. Care	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado em unidades de terapia intensiva no Brasil / 2020	GOMES, Ana Paula Regis Sena; SOUZA, Vanessa Costa, ARAÚJO, Mariana de Oliveira.	HU Revista	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Humanização da assistência na enfermagem a partir da formação acadêmica / 2012	LAZZARI D.D; JACOBS G.L; JUNG W.	Rev Enferm UFSM	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Humanização no processo de trabalho na percepção de enfermeiros das unidades de terapia intensiva / 2015	MARTINS, Júlia Trevisan Martins; GALDINO, Maria José quina; GARANHANI, Mara Lúcia; SAMMI, Keity Mayumi; TREVISAN, Gabriela Schmitt.	REVISTA Cogitare Enferm	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Humanização da assistência ao parto natural / 2015	PORTO, Any Alice Silva; COSTA, Lucília Pereira da; VELLOSO, Nádia Aléssio.	REVISTA Ciência e Tecnologia	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
A humanização no cuidado aos pacientes vítimas de queimaduras / 2018	SANTOS, Ana Beatriz Vieira dos; ARAÚJO, Rosianny Rodrigues da Costa Pereira de; BRANDÃO, Erlayne Camapum.	REVISTA: 2018 Brasília	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
Assistência de enfermagem ao paciente autista, com	SANTOS, Nair Kelly; SANTOS, José Augustinho	Revista de Saúde Dom Alberto	Estudo qualitativo,

enfoque na humanização / 2019	Mendes; SANTOS, Camila da Paz; LIMA, Valéria Pedrosa.		exploratório -descritivo.
Humanização da assistência de enfermagem em unidade de urgência e emergência / 2015	SOUSA, Paulo Cesar Cardoso de; OLIVEIRA, Adélia Dalva da Silva; FERREIRA, Priscyla Queiroz Coelho; PINTO, Liliane Pereira; LAGO Eliana Campelo; SOUSA, Maria da Consolação Pitanga de.	REVISTA INTERDISCIPLINAR	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.
A Humanização da Assistência de Enfermagem para a Qualidade de Vida dos Portadores do HIV	TOSTES, Marcos Emanuel dos Santos; CARRARA, Gisleangela Lima Rodrigues; OLIVEIRA, Kelli Cristina Silva de; NOGUEIRA, Lilian Donizete Pimenta.	Revista Enfermagem em Evidência	Estudo qualitativo, exploratório -descritivo.

DISCUSSÃO

História da assistência

Nos primórdios de nossa história a enfermidade era vista com resignação pela civilização e o alívio da dor só poderia ser encontrado em templos, onde religiosos se dedicavam aos cuidados dos moribundos que, na maioria das vezes, eram deixados à própria sorte. No decorrer da história foram criados os Hospitais, que eram vistos como abrigos exclusivos para indigentes, onde a arte de cuidar era praticada sem técnicas ou formação específica para o cuidado. Com o avanço dos conhecimentos científicos, o atendimento foi ampliado, exigindo conhecimentos e técnicas específicas. O uso de tecnologia e normatização foram medidas essenciais neste processo de mudança. Devido a essa grande transformação, as instituições passaram a enfrentar um novo problema: as relações interpessoais, pois quanto mais eram exigidas técnicas e burocratizarão no atendimento maior o distanciamento entre a equipe e a pessoa sob cuidado (BENEVIDES e PASSOS, 2004).

A realidade no serviço de saúde no Brasil mostra que esse distanciamento só faz aumentar a insatisfação por parte dos clientes. A preocupação em demasia com outros aspectos no atendimento, tornou periférica, pelos profissionais de saúde, a necessidade de

entender que o sujeito hospitalizado se vê retirado do ambiente familiar, e privado de sua individualidade fazendo com que aumente a necessidade de um contato mais humano. A equipe, muitas vezes, neste momento, não se dá pôr conta o quanto é importante esse aspecto do atendimento, priorizando as técnicas e esquecendo que está lidando com seres humanos (BENEVIDES e PASSOS, 2004).

Humanização como preocupação do sistema de saúde

Identifica-se que na Constituição Federal Brasileira promulgada em 1988, no Art. 196 afirma-se que a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e 11 de outros agravos e ao acesso universal igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. Após a publicação do documento oficial, houve um empenho do governo em democratizar a saúde. A lei 8.080 de 19 de setembro de 1990 expõe no Art. 2º que a saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício. Além disso, dispõe sobre alguns preceitos que regem o Sistema Único de Saúde (SUS) como: preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral; igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie e direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.

A partir desse marco histórico para a saúde no Brasil, foram construídos alguns alicerces que sustentam o programa de humanização no país. No ano 2000, o Ministério da Saúde regulamentou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). O tema foi incluído, neste mesmo ano, como pauta na 11ª Conferência Nacional de Saúde (BRASIL, 2003). O PNHAH foi criado no intuito de promover uma nova cultura de atendimento à saúde no Brasil.

A humanização passou a ser considerada um elemento a ser alcançado e defendido pelo SUS para melhoria da qualidade da assistência. Conforme Benevides (2004) a “humanização como política pública deveria criar espaços de construção e troca de saberes, investindo nos modos de trabalhar em equipe. Isto supõe, é claro, lidar com necessidades, desejos e interesses destes diferentes atores”.

Assim a humanização busca considerar os clientes dos serviços de saúde como elementos significativos no processo de cuidar. Esse conjunto de normas e diretrizes políticas construídas pelo Ministério da Saúde buscam a aproximação entre quem cuida (profissionais) e quem é cuidado (os clientes do SUS). O documento humaniza SUS afirma que a humanização vista como política, implica em ser tomada como medida transversal, onde há troca de saberes, diálogo entre os profissionais, trabalho em equipe e consideração aos desejos e necessidades dos atores sociais, sejam clientes ou profissionais (BRASIL, 2002).

Desejar do cuidador que ele trabalhe de maneira humanizada requer que ele próprio trabalhe num ambiente humanizado. A equipe de enfermagem necessita de cuidados especiais desde sua formação, que valorize este aspecto da atenção à saúde, precisa de reconhecimento e proteção no desempenho de suas funções. Na integração da equipe é fundamental a valorização e o respeito entre os profissionais, refletindo diretamente no atendimento. Um ambiente tranquilo onde os profissionais estão contentes com o trabalho e com os colegas passará ao cliente a segurança e o acolhimento necessários neste momento de fragilidade (BRASIL, 2002).

Humanização no atendimento à saúde

Na abordagem do atendimento à saúde de forma humanizada, os autores referem-se às atitudes humanas com mais profundidade. Waldow (1998) discute que o cuidado humano é uma atitude ética em que seres percebem e reconhecem os direitos uns dos outros. Pessoas se relacionam numa forma de promover o crescimento e o bem-estar umas das outras.

A humanização pode ser reconhecida como um aspecto político, uma diretriz para o cuidado e como fenômeno social individualizado. Na concepção do Ministério da Saúde (MS), a humanização funciona como um dos princípios a serem seguidos em prol da qualidade da assistência (BRASIL, 2002).

A humanização na enfermagem

Cabe ao enfermeiro, ao programar o cuidado, entender a dinâmica de vida dos clientes, reconhecendo seus direitos e aspectos humanos, um ser que sente, vive, pensa, possui história e sentimentos. Nas ações de

cuidado é necessário considerar a complexidade do ser humano, pois o termo Humanização é concebido como atendimento das necessidades integrais do indivíduo e necessidades humanas básicas (BRASIL, 2002).

Para garantir a humanização no cuidado, fatores como a formação profissional e os contextos do cuidado ao cliente e ações de qualidade de vida para o trabalhador devem ser consideradas. O ambiente no qual se presta assistência de saúde, geralmente, comporta diversificados grupos humanos que apresentam variados perfis, estados de saúde e sentimentos. Pensar em um ambiente de trabalho que seja propício e que haja um aparato técnico, filosófico e institucional voltado para a qualidade do trabalho, isso repercute no cuidado ao cliente (BRASIL, 2002).

Na execução do cuidado, conforme aposta o Ministério da Saúde, são apontados três domínios que interferem no mesmo: i) a subjetividade; ii) a multi dimensionalidade; e iii) a presença de dimensões positivas (p. ex. mobilidade) e negativas (p. ex. dor). Esses domínios devem ser considerados na implementação dos cuidados de enfermagem. Os aspectos subjetivos são considerados muito importantes e passaram a ser mais valorizados desde a sinalização da Organização Mundial de Saúde (2002) para a saúde atrelada à qualidade de vida.

Percebe-se que, na atenção à saúde, as ações voltadas à humanização do cliente devem ser manifestadas nos âmbitos: organizacional, ambiental, tecnológico, nas interrelações, nas atividades terapêuticas. Comentar sobre atividades terapêuticas remete o pensamento à técnica, que por muitos profissionais é considerada como um aspecto não-contributivo para o cuidado humanizado. Embora, contrariamente ao que muitas pessoas pensam, o resgate do cuidado não é rejeição aos aspectos técnicos, tampouco ao aspecto científico (BRASIL, 2002).

Atividades executadas pelo enfermeiro, com vistas à orientação do cliente sobre o seu tratamento, informação sobre os medicamentos e o procedimento, tomar decisões junto ao cliente, tocar o cliente, olhar nos olhos, utilizar uma escuta ativa, dar atenção às expressões não-verbais são ações práticas que fazem com que seja dado mais dignidade ao ser humano. Para humanizar, deve-se ter em

mente promover o bem-estar do próximo e estabelecimento de uma interação terapêutica (WALDOW, 1998).

Esses fatores não podem ser desarticulados da intenção de querer o bem ao cliente, de afetividade e envolvimento profissional com os preceitos do cuidado ético e digno. Humanizar, tanto no aspecto político, quanto no aspecto do cuidado individualizado, requer do profissional a percepção das implicações éticas do cuidado. Cuidar de forma mais digna requer uma interação e o estabelecimento de vínculos entre a equipe e a família no intuito de promover uma comunicação mais aberta e amenizar o estresse do cliente frente a sua patologia (CAMPOS, 2002).

Promover a humanização requer da equipe de enfermagem um conhecimento e um trabalho de busca da qualidade que facilitem a prática do cuidado humanizado (WALDOW, 1998).

Assim, a partir deste estudo, propõe-se analisar a situação hoje existente entre os profissionais de saúde, com relação ao conhecimento sobre humanização no atendimento hospitalar em suas respectivas áreas de atuação.

Abaixo relacionamos algumas áreas onde a enfermagem está inserida na humanização:

Humanização da assistência de enfermagem à criança hospitalizada, no contexto hospitalar, a criança passa por uma fase traumática, estressante, pois ela encontra-se afastada da sua vida cotidiana, com equipamentos, pessoas e procedimentos totalmente desconhecidos. Além disso, para ela é uma experiência de desconforto, insegurança e angústias (CALEFFI et al., 2016).

Humanização da assistência de enfermagem em unidade de urgência e emergência, segundo Celich (2004), humanizar a saúde significa então, valorizar nas práticas o relacionamento entre o profissional e o paciente baseado no respeito e confiança, garantindo assim, a assistência equitativa e a dignidade do cliente, no intuito de mudar as práticas e concepções sobre humanização na saúde, no Brasil, o Ministério da Saúde lançou em 2000, o Programa Nacional de Humanização na Assistência Hospitalar (PNHAH), atualmente inserido na Política Nacional de Humanização (HUMANIZA- SUS),

Assistência humanizada em Enfermagem ao paciente autista, Sudré et al. (2011), propõem que a Enfermagem constrói o processo interpessoal na sua prática assistencial utilizando teorias do

comportamento humano como fundamento científico, com a finalidade de produzir efeitos preventivos e corretivos nos portadores de Transtornos Mentais, almejando estimular a Saúde Mental no contexto de equilíbrio na sociedade, na comunidade e nos indivíduos que a integram, e se possível realizar novas experiências a partir desta realidade vivenciada.

Foi constatado na investigação que um tratamento precoce, especializado, qualificado e humanizado promove reabilitação psicossocial e melhoria na qualidade de vida.

A humanização da assistência de enfermagem para a qualidade de vida dos portadores do HIV, como o problema do HIV é considerado como sendo de saúde pública, o Programa Saúde da Família (PSF), atualmente Estratégia de Saúde da Família, se tornou um agente importante para intensificar as ações de promoção e prevenção da infecção e abordar junto aos portadores seus direitos civis e humanos e com isto garantir uma qualidade de vida adequada com respeito e dignidade (FERREIRA; NICHIATA, 2008).

Assim estabelecendo um vínculo de confiança, respeitando seu modo de vida, sem julgamentos com sua história pregressa à doença, trazendo ao paciente sentimentos de segurança, esperança no tratamento e enfrentamento da doença, proporcionando assim a promoção e a reabilitação de sua saúde física e mental (ROCHA et al., 2015).

De acordo com Pinheiro (2005) apud Domingues (2017) o cuidado com pessoas soropositivas tem que partir de princípios como a solidariedade, sentimento este que se torna responsável por compreender as necessidades do paciente. Além do mais é fundamentos que os profissionais envolvidos nos cuidados de pessoas que vivem com HIV/AIDS estimulem a autonomia e a autoestima dele.

CONCLUSÃO

Humanizar a assistência é uma preocupação constante da Enfermagem. Para tanto, tem se buscado a melhoria das práticas de cuidado, adotando novos modelos assistenciais, onde a equipe multidisciplinar que atende as pessoas, não se preocupem apenas com a doença, mas com o ser humano como um todo.

Para essa mudança de prática é necessário conhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre humanização no atendimento hospitalar, entendendo e identificando o que eles sabem sobre o assunto, será possível elaborar uma proposta de atendimento humanizado, onde as dúvidas sobre esse assunto possam ser esclarecidas.

Na percepção de conhecimento por parte da equipe de enfermagem, a importância deste atendimento humanizado e os benefícios que serão alcançados com essas práticas será fator estimulante para as práticas humanizadas, conforme a política de humanização preconizada pelo Ministério de Saúde, e que, ainda não está plenamente implantada em muitas instituições hospitalares por falta de conhecimento e incentivo efetivo e continuado aos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- BACKES, D.S. et al. O papel profissional do enfermeiro no Sistema Único de Saúde: da saúde comunitária à estratégia de saúde da família. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.17, n. 1, p. 223-230, 2012. Disponível em: Acesso em: 2 mar. 2017;
- BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização dos serviços e o direito à saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p.1342-1353, set./out. 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar-PNHAH. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.
- CALEFFI, CCF et al.. Contribuição do brinquedo terapêutico estruturado em um modelo de cuidado de enfermagem para crianças hospitalizadas. *Rev Gaúcha Enferm.* 2016 jun;37 (2): e58131.
- CALEGARI, Rita de Cássia, MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga, SANTOS, Marcelo José dos. Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital Privado, **REVISTA: Esc Enferm USP** · 2015; 49(Esp2):42-47;
- CAMPOS, G. W. S. A saúde pública e a defesa da vida. São Paulo: Hucitec, 2002.
- Política Nacional de Humanização, Gov.br/ Saúde, Manaus, 10 de Agosto de 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizassus>>. Acesso em : 10 de Agosto de 2020.
- FERREIRA, F. C.; NICHIIATA, L. Y. I. Mulheres vivendo com a Aids e os profissionais do Programa Saúde da Família:revelando o diagnóstico, 2008.
- GOMES, Ana Paula Regis Sena, SOUZA, Vanessa Costa, ARAÚJO, Mariana de Oliveira. Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado em unidades de terapia intensiva no Brasil, **REVISTA, HU Rev.** 2020; 46:1-7. DOI: 10.34019/1982-8047.2020.v46.28791;
- LAZZARI D.D, JACOBS G.L, JUNG W. Humanização da assistência na enfermagem a partir da formação acadêmica. *Rev Enferm UFSM.* v.2, n.1, p. 116-124, jan-abr. 2012;

Helen Cardoso de Lima, Jerlainy Pinto dos Anjos, Tadeu Marques Chaves, Cynthia Coelho Ferreira, Marcos Vinicius Costa Fernandes– **Atuação do Enfermeiro na Humanização do Atendimento ao Público**

MARTINS, Júlia Trevisan Martins, GALDINO, Maria José quina, GARANHANI, Mara Lúcia, SAMMI, Keity Mayumi, TREVISAN, Gabriela Schmitt. Humanização no processo de trabalho na percepção de enfermeiros das unidades de terapia intensiva, **REVISTA Cogitare Enferm.** 2015 Jul/set; 20: PG: 589-595;

PORTO, Any Alice Silva, COSTA, Lucília Pereira da, VELLOSO, Nádia Aléssio. Humanização da assistência ao parto natural, **REVISTA Ciência e Tecnologia**, Rio Grande do Sul, v.1, n.1, p 12-19, 2015;

ROCHA, Grizielle Sandrine de Araujo et al. Cuidados de enfermagem aos indivíduos soropositivos: reflexão à luz da fenomenologia. *Revista Mineira de Enfermagem.* v. 19, n. 2, p. 258-261, abr./jun. 2015.

SANTOS, Ana Beatriz Vieira dos, ARAÚJO, Rosianny Rodrigues da Costa Pereira de, BRANDÃO, Eralyne Camapum. A humanização no cuidado aos pacientes vítimas de queimaduras, **REVISTA: 2018 Brasília**, v.1, n 1, janeiro - Julho 2018;

SANTOS, Nair Kelly, SANTOS, José Augustinho Mendes, SANTOS, Camila da Paz, LIMA, Valéria Pedrosa. Assistência de enfermagem ao paciente autista, com enfoque na humanização, **Revista de Saúde Dom Alberto**, v. 4, n. 1, p. 17-29, 15 jun. 2019;

SOUSA, Paulo Cesar Cardoso de, OLIVEIRA, Adélia Dalva da Silva, FERREIRA, Priscyla Queiroz Coelho, PINTO, Liliane Pereira, LAGO Eliana Campêlo, SOUSA, Maria da Consolação Pitanga de. Humanização da assistência de enfermagem em unidade de urgência e emergência, **REVISTA INTERDISCIPLINAR**, VOLUME 8, n 1, P. 204 – 210, JAN – FEV – MAR 2015;

SOUZA, Francisco Stélio de. Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado, **fundam. care.** online 2015. jan./mar. 7: 1832-1846;

TOSTES, Marcos Emanuel dos Santos, CARRARA, Gisleangela Lima Rodrigues, OLIVEIRA, Kelli Cristina Silva de, NOGUEIRA, Lilian Donizete Pimenta. A Humanização da Assistência de Enfermagem para a Qualidade de Vida dos Portadores do HIV, **Revista Enfermagem em Evidência**, Bebedouro SP, 3: 209-223, 2019;

WALDOW, V. R. Cuidado humano: o resgate necessário. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 1998.