

Percepções e desafios dos profissionais de saúde na prática do acolhimento humanizado.

Perceptions and challenges of healthcare professionals in the practice of humanized care.

Tânia Maria Cardoso Pimentel¹
William Barroso Gama²

RESUMO

Introdução: O acolhimento humanizado é uma prática fundamental na Atenção Primária à Saúde, especialmente nas Unidades de Saúde da Família (USF), por promover um cuidado centrado no usuário, baseado na escuta qualificada, empatia e fortalecimento dos vínculos entre profissionais e comunidade. No entanto, sua efetivação ainda enfrenta diversos desafios. **Objetivo:** Compreender o papel dos profissionais de saúde na promoção dos atendimentos centrados aos usuários, nas Unidades de Saúde da Família (USF), identificando desafios e estratégias para sua implementação. **Metodologia:** Estudo descritivo, com abordagem qualitativa, realizado por meio de revisão sistemática da literatura. Foram analisados artigos publicados entre 2018 e 2026 em bases de dados nacionais e internacionais, utilizando descritores relacionados ao acolhimento, humanização e atenção primária à saúde. Após os critérios de seleção, nove estudos compuseram a amostra. **Resultados:** Os estudos evidenciaram que o acolhimento humanizado fortalece o vínculo entre usuários e profissionais, amplia a resolutividade dos serviços e favorece a integralidade do cuidado. Entre os principais desafios identificados destacam-se a sobrecarga de trabalho, limitações estruturais, insuficiência de recursos humanos e fragilidades na formação profissional. Como estratégias para sua efetivação, destacam-se a escuta qualificada, a comunicação empática, a educação permanente em saúde e a organização dos processos de trabalho. **Conclusão:** Conclui-se que o acolhimento humanizado é fundamental para a qualidade da assistência na Atenção Primária à Saúde. Apesar das dificuldades encontradas, a adoção de práticas centradas no usuário e o fortalecimento das políticas de humanização contribuem para um cuidado mais integral, ético e resolutivo.

Palavras-Chave: Acolhimento; Humanização; Cuidados de Enfermagem.

¹ Centro Universitário Martha Falcão Wyden – Manaus – AM – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9625-080X>

² Centro Universitário Martha Falcão Wyden – Manaus – AM – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4728-1341>

ABSTRACT

Introduction: Humanized welcoming is an essential practice in Primary Health Care, especially in Family Health Units (FHUs), as it promotes patient-centered care based on qualified listening, empathy, and the strengthening of bonds between healthcare professionals and the community. However, its implementation still faces several challenges. **Objective:** To understand the role of healthcare professionals in promoting patient-centered care in Family Health Units, identifying challenges and strategies for the implementation of humanized welcoming practices. **Methodology:** This is a descriptive study with a qualitative approach, conducted through a systematic literature review. Articles published between 2018 and 2026 were analyzed from national and international databases using descriptors related to welcoming, humanization, and primary health care. After applying the selection criteria, nine studies were included in the review. **Results:** The studies showed that humanized welcoming strengthens the relationship between users and healthcare professionals, improves service effectiveness, and promotes comprehensive care. The main challenges identified were work overload, structural limitations, insufficient human resources, and weaknesses in professional training. Strategies for effective implementation included qualified listening, empathetic communication, continuing health education, and the organization of work processes. **Conclusion:** Humanized welcoming is fundamental to the quality of care in Primary Health Care. Despite the challenges encountered, the adoption of patient-centered practices and the strengthening of humanization policies contribute to more comprehensive, ethical, and effective healthcare.

Keywords: Welcoming; Humanization; Nursing Care.

1 INTRODUÇÃO

As Unidades de Saúde da Família desempenham papel estratégico na Atenção Primária à Saúde, funcionando como ponto de entrada do sistema e referência contínua para a população (Rocha et al., 2021). Nessas unidades, equipes multiprofissionais e interdisciplinares possibilitam um cuidado integrado e adaptado às necessidades da comunidade (Lima; Souza, 2024). As USF vão além do atendimento de demandas imediatas, promovendo prevenção, educação em saúde e acompanhamento longitudinal das famílias (Azevedo; Santos, 2024) Ao fortalecer vínculos com a comunidade, as USF criam condições favoráveis para a implementação do acolhimento humanizado, permitindo que as práticas de escuta, diálogo e corresponsabilização pelo cuidado se tornem parte da rotina (Pires Filho et al., 2019).

A escuta qualificada e a capacidade de adaptação às necessidades dos usuários são elementos centrais dessa abordagem (Andrade; Berbel; Dias, 2025). O profissional que pratica o acolhimento humanizado interpreta as demandas do paciente em um contexto mais amplo, considerando fatores sociais, culturais e emocionais que influenciam a saúde (Guimarães, 2019). Essa postura transforma o atendimento em uma interação colaborativa, na qual o paciente se sente ouvido, respeitado e engajado no cuidado (Silva e Dantas, 2023). A escuta ativa também permite identificar barreiras invisíveis à saúde, como ansiedade, preconceito ou dificuldades sociais, tornando o serviço mais capaz de responder de forma integral às necessidades da comunidade (Bezerra et al., 2025).

Dessa forma, o acolhimento humanizado não se limita a uma técnica ou protocolo, mas configura-se como um eixo estruturante da Atenção Primária à Saúde, capaz de transformar a experiência do usuário e a prática profissional. Ao integrar empatia, escuta ativa e respeito às especificidades individuais, essa abordagem contribui para a construção de vínculos sólidos e para o fortalecimento da confiança entre comunidade e equipe de saúde (Silva e Dantas, 2023).

Apesar de amplamente reconhecido, o acolhimento humanizado ainda enfrenta desafios significativos na rotina das unidades de atenção primária. Fatores como sobrecarga de trabalho, limitações estruturais, exigências burocráticas e divergências conceituais entre os profissionais podem dificultar sua implementação efetiva (Santos et al., 2020). A adoção de estratégias que promovam a escuta ativa, o respeito às necessidades individuais e a construção de vínculos de confiança contribui para aprimorar a experiência do usuário e a qualidade do cuidado. Nesse contexto, o problema central deste estudo é: Quais estratégias podem ser adotadas para superar os obstáculos enfrentados pelos profissionais de saúde na promoção do acolhimento humanizado?

O interesse pelo tema surgiu pelo fato dos discentes considerarem o acolhimento humanizado como uma prática que valoriza um atendimento sensível às necessidades dos usuários do SUS, especialmente nas Unidades de Saúde da Família (USF). O tema proposto também corrobora com a experiência de trabalho de um dos acadêmicos como agente comunitário de saúde (ACS). Aliada a essa profissão, está a perspectiva do outro acadêmico enquanto usuário de uma determinada USF localizada em Manaus,

possibilitando, assim, a união de ideias e a reflexão sobre os desafios na efetivação do acolhimento humanizado.

Ademais, a pesquisa mostra-se relevante ao evidenciar fatores que dificultam sua implementação, como sobrecarga de trabalho, limitações estruturais e rotinas burocráticas, oferecendo uma compreensão aprofundada das barreiras enfrentadas no cotidiano das unidades.

Este trabalho tem como objetivo geral compreender o papel dos profissionais de saúde na promoção dos atendimentos centrados aos usuários, nas Unidades de Saúde da Família (USF). Para atingir os objetivos específicos, o estudo propõe: a) Investigar na literatura os modelos e abordagens de acolhimento humanizado aplicados em serviços de saúde primária; b) Descrever os principais desafios institucionais ou pessoais enfrentados pelos profissionais na implementação do acolhimento humanizado; c) Explicar as principais práticas adotadas pelos profissionais para promover o acolhimento humanizado no atendimento aos usuários.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O acolhimento humanizado na Atenção Primária à Saúde (APS) é um dos eixos estruturantes da Política Nacional de Humanização (PNH), instituída pelo Ministério da Saúde, com o objetivo de qualificar o cuidado e reorganizar os processos de trabalho em saúde (Brasil, 2013). Essa política propõe mudanças na relação entre profissionais e usuários, valorizando a escuta qualificada, o vínculo e a responsabilização compartilhada pelo cuidado.

Segundo Andrade; Berbel; Dias (2025) o acolhimento deve ser compreendido como uma tecnologia leve do trabalho em saúde, centrada nas relações estabelecidas entre trabalhadores e usuários. Para o autor, o cuidado em saúde não se limita a procedimentos técnicos, mas ocorre principalmente no encontro entre sujeitos, onde a escuta e a produção de vínculos são fundamentais para a resolutividade das ações.

Na mesma perspectiva, Lima e Souza (2024) destacam que o acolhimento não deve ser entendido como uma etapa ou setor específico do serviço, mas como uma postura ética e política presente em todo o processo de trabalho em saúde. Essa

compreensão reforça a ideia de que todos os profissionais da unidade são responsáveis pelo acolhimento dos usuários, desde a recepção até o atendimento clínico.

A Estratégia Saúde da Família (ESF), consolidada como principal modelo organizador da APS no Brasil, favorece a implementação do acolhimento humanizado por meio do trabalho em equipe multiprofissional e da adscrição de território. De acordo com Starfield (2002) a APS deve garantir acesso, longitudinalidade e integralidade do cuidado, princípios que se articulam diretamente com a prática do acolhimento.

No contexto brasileiro, estudos como o de Macinko e Mendonça (2018) evidenciam que o acolhimento é uma ferramenta importante para reorganizar o acesso aos serviços de saúde, reduzindo barreiras e ampliando a resolutividade das demandas dos usuários. Entretanto, os autores também apontam que sua implementação depende de mudanças na gestão do trabalho e na cultura organizacional das unidades.

A humanização do cuidado também está relacionada à comunicação entre profissionais e usuários. Para Velasco et al., (2024) o cuidado em saúde deve ser entendido como uma prática intersubjetiva, na qual o diálogo e o reconhecimento das necessidades do outro são fundamentais para a construção de um cuidado integral. Essa abordagem reforça a importância da escuta ativa e da empatia no atendimento.

Apesar dos avanços conceituais e normativos, diversos estudos apontam desafios na efetivação do acolhimento nas unidades de saúde. Segundo os estudos de Lima (2022) a sobrecarga de trabalho, a falta de recursos humanos e materiais e a persistência de modelos assistenciais centrados na doença ainda dificultam a consolidação de práticas humanizadas na APS.

Além disso, a literatura aponta que a formação dos profissionais de saúde ainda é, muitas vezes, tecnicista e pouco voltada para práticas relacionais. Conforme Santos e Nunes (2023) é necessário repensar a formação em saúde para que os profissionais sejam preparados para atuar de forma integral, considerando as dimensões sociais, subjetivas e culturais do processo saúde-doença.

Por fim, a literatura evidencia que o acolhimento humanizado na APS é uma estratégia fundamental para qualificar o cuidado, fortalecer vínculos e ampliar o acesso aos serviços de saúde. No entanto, sua efetivação depende de mudanças estruturais,

organizacionais e formativas, além do compromisso ético dos profissionais com uma prática centrada no usuário (Brasil, 2013).

3 METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de revisão sistemática da literatura, contemplando produções científicas publicadas entre 2018 e 2026. A pesquisa teve como objetivo analisar o papel dos profissionais de saúde na promoção de atendimentos centrados no usuário nas Unidades de Saúde da Família (USF). A pesquisa descritiva busca descrever características de fenômenos e estabelecer relações entre variáveis, contribuindo para uma compreensão mais ampla da realidade estudada.

A abordagem qualitativa foi adotada por possibilitar uma análise aprofundada das percepções, experiências e práticas relacionadas ao acolhimento humanizado na Atenção Primária à Saúde. Esse tipo de abordagem permite compreender aspectos subjetivos da atuação dos profissionais de saúde, bem como identificar estratégias utilizadas no atendimento e os desafios enfrentados para a promoção de um cuidado mais humanizado nas unidades de saúde.

Como procedimento metodológico, foi realizada revisão sistemática da literatura, permitindo a identificação, organização e análise crítica de estudos científicos sobre o acolhimento humanizado. A busca ocorreu em bases de dados nacionais e internacionais, utilizando descritores como “acolhimento”, “humanização”, “atenção primária à saúde”, “Unidades de Saúde da Família” e “profissionais de saúde”. Foram selecionados 9 artigos após aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, distribuídos entre diferentes revistas científicas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo foi estruturado com o objetivo de apresentar seus resultados nos principais tópicos: a) Investigar na literatura os modelos e abordagens de acolhimento humanizado aplicados em serviços de saúde primária; b) Descrever os principais desafios institucionais ou pessoais enfrentados pelos profissionais na implementação do

acolhimento humanizado; c) Explicar as principais práticas adotadas pelos profissionais para promover o acolhimento humanizado no atendimento aos usuários.

O Quadro 1, abaixo, apresenta uma síntese das principais obras consultadas para este estudo, organizadas por título dos artigos, autores, objetivos e resultados.

Quadro 1: Artigos selecionados para compor a revisão.

TÍTULOS	AUTORES/ANO	OBJETIVOS	RESULTADOS
Fortalecimento do acolhimento humanizado na atenção primária à saúde.	OLIVEIRA et al., (2025)	Promover um atendimento acessível, empático e resolutivo na APS.	Observou-se que o acolhimento humano fortalece o vínculo com o usuário e qualifica a atenção na APS.
A humanização do cuidado de enfermagem na atenção primária à saúde: contribuições, desafios e possibilidades para a prática profissional.	PETRONI; CINELLI (2025)	Analisar as contribuições, desafios e possibilidades da humanização no cuidado de enfermagem na APS, considerando sua relevância para a prática clínica, a gestão e a formação profissional.	Observou-se que o acolhimento, a escuta qualificada e o vínculo são fundamentais para a qualidade da atenção, favorecendo a adesão, a satisfação e a continuidade do cuidado.
Práticas humanizadas na atenção primária: perfil dos profissionais e sua relação com o direito à saúde.	ALVES et al., (2025)	Caracterizar as práticas humanizadas desenvolvidas por profissionais da APS, enfatizando sua importância na garantia do direito à saúde.	Reconheceu-se a importância da humanização no cuidado, com destaque para o acolhimento e a escuta ativa, embora sua aplicação seja dificultada pela sobrecarga de trabalho, alta demanda e desconhecimento dos direitos dos usuários do SUS.
Implicações dos processos de trabalho em saúde na oferta do cuidado humanizado: revisão integrativa da literatura.	MATOS; BARROS (2024)	Analisar as implicações dos processos de trabalho em saúde na oferta do cuidado humanizado.	Identificou-se que a organização do trabalho em saúde influencia diretamente a humanização do cuidado.
Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: uma perspectiva de humanização.	FIGUEIREDO et al., (2024)	Analisar a compreensão das enfermeiras sobre o acolhimento na Atenção Primária à Saúde, à luz da Política Nacional de Humanização.	Verificou-se a realização do acolhimento pelas enfermeiras, apesar do desconhecimento da Política de Humanização, com dificuldades profissionais e potencialidades ligadas à educação permanente e valores pessoais.
Acolhimento na atenção básica: Uma revisão da literatura.	RODRIGUES; NASCIMENTO (2020)	Analisar a produção científica sobre o acolhimento na Atenção Básica, identificando suas principais abordagens.	Observou-se que o acolhimento contribui para a qualificação do acesso e da humanização na Atenção Básica, apesar dos

			desafios na sua implementação.
--	--	--	--------------------------------

A importância do atendimento humanizado da equipe de enfermagem no cuidado de pacientes trans.	BORGES; PASSOS (2021)	Relatar os benefícios do atendimento humanizado da equipe de enfermagem às pessoas trans nos serviços de saúde.	Evidenciou-se a persistência de discriminação no atendimento a pessoas trans nos serviços de saúde pela equipe de enfermagem.
Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde.	FERREIRA; ARTMANN (2019)	Analisar discursos de profissionais e usuários sobre a humanização em uma instituição de saúde.	Evidenciou-se que a humanização é favorecida pela integração, comunicação e resolutividade, apesar dos desafios intersetoriais.
Acolhimento humanizado no cuidado pré-natal às gestantes da ESF.	CASTRO; RACHED (2019)	Analisar o acolhimento humanizado no cuidado pré-natal às gestantes da Estratégia Saúde da Família.	Evidenciou-se que o acolhimento humanizado fortalece o vínculo profissional-gestante e qualifica o cuidado pré-natal.

Fonte: Elaborado e adaptado pelos autores (2026).

A literatura apresentada nos estudos de Matos e Barros (2024) mostra que o acolhimento humanizado na Atenção Primária à Saúde (APS) deve ser abordado com base nos diferentes modelos teóricos e organizacionais que buscam reorganizar o processo de trabalho em saúde.

Apresentando uma ideia divergente, Oliveira et al. (2025) explicam que o acolhimento humanizado consiste em uma abordagem de cuidado que valoriza a singularidade de cada indivíduo, promovendo um atendimento mais atento, ético e centrado nas necessidades do usuário.

Em contrapartida, os autores Alves et al., (2025) o acolhimento humanizado insere-se como um componente fundamental de um modelo organizacional voltado à integralidade do cuidado e à qualificação da gestão do acesso na Atenção Primária à Saúde (APS).

No que concerne a descrever os principais desafios institucionais ou pessoais enfrentados pelos profissionais na implementação do acolhimento humanizado, com base nas ideias de Petroni e Cinelli (2025) evidencia-se que ainda existem barreiras na organização dos serviços de saúde, marcadas pela predominância de práticas assistenciais tecnicistas, o que dificulta a consolidação do acolhimento humanizado.

A perspectiva apresentada por Figueiredo et al., (2024) evidenciam que as dificuldades relacionadas à efetivação do acolhimento humanizado estão associadas, principalmente, à desvalorização profissional, ao desconhecimento das diretrizes da Política Nacional de Humanização e às fragilidades na organização dos serviços de saúde.

Nos estudos de Castro e Rached (2019) evidenciam que a implementação do acolhimento humanizado na prática de enfermagem, especialmente na Atenção Primária à Saúde, ainda enfrenta desafios expressivos relacionados à organização dos serviços e à formação profissional. De acordo com as autoras, a efetivação dessa prática depende da capacidade dos profissionais de realizar uma escuta qualificada e de estabelecer vínculo com os usuários, aspectos frequentemente comprometidos por limitações estruturais, alta demanda de atendimentos e fragilidades no processo de trabalho.

Sobre as principais práticas adotadas pelos profissionais para promover o acolhimento humanizado no atendimento aos usuários, Borges e Passos (2021) destacam que a equipe de enfermagem utiliza estratégias como o respeito ao uso do nome social, a escuta qualificada e a comunicação empática, especialmente no cuidado direcionado a pacientes trans. Essas ações são essenciais para garantir um atendimento inclusivo e livre de preconceitos, favorecendo um ambiente de cuidado mais acolhedor e seguro. Além disso, tais práticas contribuem para a redução de situações de discriminação, fortalecem o vínculo entre profissional e usuário e promovem a valorização das singularidades individuais, resultando em uma assistência mais humanizada, ética e respeitosa.

Assemelhando-se com o entendimento observado acima, Ferreira e Artmann (2019) destacam que uma das principais práticas adotadas pela equipe de enfermagem para promover o acolhimento humanizado é a escuta qualificada associada à construção de vínculo com o usuário, especialmente na Atenção Primária à Saúde.

Por fim, Rodrigues e Nascimento (2020) destacam que a educação permanente em saúde, aliada à utilização de protocolos institucionais de acolhimento, constitui-se como uma estratégia fundamental para qualificar a atuação dos profissionais de enfermagem. Segundo os autores, essas práticas favorecem a padronização das condutas assistenciais, promovem maior segurança no atendimento e fortalecem a comunicação entre a equipe

de saúde e os usuários. Além disso, contribuem para a redução de barreiras no processo de cuidado, ampliando a resolutividade dos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).

5 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste estudo permitiu evidenciar a relevância do acolhimento humanizado na Atenção Primária à Saúde, especialmente nas Unidades de Saúde da Família, como elemento essencial para a qualificação da assistência e fortalecimento do vínculo entre usuários e profissionais de saúde. O acolhimento ultrapassa a simples recepção do usuário, configurando-se como uma prática ética, relacional e estratégica para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde, sobretudo a integralidade, a equidade e a universalidade.

Os resultados demonstraram que, apesar da existência de diretrizes e políticas voltadas à humanização da assistência, como a Política Nacional de Humanização, sua efetivação ainda enfrenta desafios significativos relacionados à sobrecarga de trabalho, limitações estruturais dos serviços, insuficiência de recursos humanos e fragilidades na formação profissional. Tais fatores comprometem a oferta de um cuidado integral e resolutivo, impactando diretamente a experiência do usuário e a qualidade da assistência prestada.

Nesse contexto, observou-se que práticas como escuta qualificada, comunicação empática, vínculo terapêutico, educação permanente em saúde e organização adequada dos fluxos assistenciais constituem estratégias fundamentais para promover um atendimento mais humanizado, acolhedor e eficiente. Destaca-se, ainda, o papel do enfermeiro como protagonista no processo de acolhimento, devido à sua atuação direta na coordenação do cuidado, na gestão da equipe e na aproximação contínua com a comunidade.

Além disso, torna-se indispensável o fortalecimento das políticas públicas voltadas à humanização da assistência na Atenção Primária à Saúde, por meio de investimentos em infraestrutura, valorização dos profissionais e ampliação de programas de educação permanente. A implementação de ações institucionais que incentivem

práticas humanizadas contribui não apenas para a melhoria da qualidade do atendimento, mas também para a redução das desigualdades no acesso aos serviços de saúde.

No que se refere à formação do enfermeiro, evidencia-se a necessidade de que os cursos de graduação e os programas de capacitação profissional priorizem competências relacionadas à humanização, comunicação interpessoal, ética, escuta sensível e cuidado centrado no usuário. A formação acadêmica deve preparar profissionais capazes de atuar de maneira crítica, reflexiva e humanizada diante das demandas sociais e das complexidades presentes nos serviços de saúde.

Conclui-se, portanto, que o objetivo proposto foi alcançado, uma vez que se compreendeu a importância do acolhimento humanizado e o papel dos profissionais de enfermagem na promoção de uma assistência mais integral, ética e resolutiva.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rosângela Nunes; et al., Práticas humanizadas na atenção primária: Perfil dos profissionais e sua relação com o direito à saúde. **APS em Revista**, v. 7, n. 1, 2025. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/347>. Acesso em: 23 jun. 2026.

ALVES, Ana Luiza de Souza; AMARAL, Isadora Fernandes; SILVA, Joyce Stefani Costa; FIGUEIREDO, Larissa Soares; REIS, Millena Coelho dos; ROSA, Rebeca dos Santos Duarte; PINTO, Hyorrana Priscila Pereira. Cuidado humanizado na enfermagem: estratégias para atender pacientes com transtorno do espectro autista. **Revista Científica de Alto Impacto, Ciências da Saúde**, v. 28, ed. 136, p. –, jul. 2024. Disponível em: <https://revistaft.com.br/cuidado-humanizado-na-enfermagem-estrategias-para-atender-pacientes-com-transtorno-do-espectro-autista/>. Acesso em: 23 jun. 2026.

ANDRADE, Cecília Lima de; BERBEL, Emilly Moraes; DIAS, Joana Angélica Andrade. Enfermagem em tempos de crise climática: desafios e adaptações no cuidado à saúde. **Semana de Enfermagem de Jequié**, [S. l.], v. 2, p. 9–10, 2025. Disponível em: <https://anais2.uesb.br/index.php/senje/article/view/4199>. Acesso em: 24 jun. 2026.

AZEVEDO, George Santos; SANTOS, Carlos Oliveira dos. A importância do prontuário eletrônico do cidadão (PEC) no processo de trabalho da equipe de enfermagem da unidade de saúde da família. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 10, n. 11, p. 3790–3802, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16707>. Acesso em: 24 jun. 2026.

BEZERRA, Tarciso Nascimento; BALBINO, Jéfferson; MORAES, Jhon Cesar Pereira; HONEIM, Paulyne Lourenço Reis Kalil; DA SILVA, Silvane dos Santos Ferreira. Aprender a ouvir: o desenvolvimento da escuta ativa nas práticas pedagógicas da

educação básica. **ARACÊ**, [S. 1.], v. 7, n. 8, p. e7004, 2025. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/7004>. Acesso em: 24 jun. 2026.

BRASIL. Política Nacional de Humanização (1ª ed.; 1ª Reimpressão), 148, 148–162. Ministério da Saúde. 2013. Disponível em: www.saude.gov.br/humanizaus. Acesso em: 23 jun. 2026.

BORGES, Mariana da Costa; PASSOS, Marco Aurélio Ninomia. A importância do atendimento humanizado da equipe de enfermagem no cuidado de pacientes trans. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, ano 4, v. 4, n. 8, p. 1–12, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.4540289>. Acesso em: 06 mai. 2026.

CASTRO, Lucimar da Silva; ABI RACHED, Chennyfer Dobbins. Acolhimento humanizado no cuidado pré-natal às gestantes da ESF. **International Journal of Health Management Review**, [S. 1.], v. 5, n. 3, 2019. Disponível em: <https://www.ijhmreview.org/ijhmreview/article/view/181>. Acesso em: 25 jun. 2026.

FERREIRA, Laura Ribeiro; ARTMANN, Elizabeth. Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, n. 5, p. 1437–1450, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018235.14162016>. Acesso em: 25 jun. 2026.

FIGUEIREDO, E. V. N.; OLIVEIRA, K. C. P. do N.; COSTA, L. de M. C.; CARDOSO, D. S. dos A.; FORTUNA, C. M. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: uma perspectiva de humanização. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Brasil, São Paulo, v. 7, n. 15, p. e151415, 2024. Disponível em: <https://www.revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1415>. Acesso em: 25 jun. 2026.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, Erica Thaisa Alcantara. Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde de um município de Sergipe. **Dissertação** (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Programa de Pós-Graduação em Saúde da Família, Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2023. 91f. Disponível em: Acesso em: 23 jun. 2026.

LIMA, Lara Fábila Aparecida Gadelha; SOUZA, Caroliny Medeiros de. Humanização na assistência de enfermagem dos serviços de saúde. **RevistaFT – Revista Científica Multidisciplinar**, v. 29, ed. 140, nov. 2024. DOI: <https://doi.org/10.69849/revistaft/pa10202411171625>. Disponível em: <https://revistaft.com.br/humanizacao-na-assistencia-de-enfermagem-dos-servicos-de-saud-e/>. Acesso em: 23 jun. 2026.

MACINKO, James; MENDONÇA, Claunara Schilling. Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 42, n. esp. 1, p. 18-37, set. 2018.

VELASCO, V.A.V.; et al., Implementação de melhorias na atenção à saúde mental na estratégia saúde da família (ESF) do município de Rio Branco, Acre. **ARACÊ**, [S. l.], v. 6, n. 4, p. 17666–17687, 2024. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/2496>. Acesso em: 25 jun. 2026.