

GESTÃO EM SAÚDE: ASSISTÊNCIA HUMANIZADA E PRÁTICAS PROFISSIONAIS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

EDITADO POR
Edson Silva-Filho

REVISADO POR
Juliana Guimarães

RECEBIDO: 28 de Maio de 2025

ACEITO: 03 de Junho de 2025

PUBLICADO: 12 de Junho de 2025

COPYRIGHT

© 2025. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença de Atribuição Creative Commons (CCBY). O uso, distribuição ou reprodução em outros fóruns é permitido, desde que o(s) autor(es) original(is) e o(s) proprietário(s) dos direitos autorais sejam creditados e que a publicação original neste periódico seja citada, de acordo com a prática acadêmica aceita. Não é permitido uso, distribuição ou reprodução que não esteja em conformidade com esses termos.

Taís Ferreira de Almeida Pessanha Albernaz¹, Roberto Bezerra da Silva¹, Lucas Ferraz Cavalcanti², Donato da Silva Braz Júnior¹

¹Centro de Ensino em Saúde

²Faculdade Cespu Europa Brasil

RESUMO

O objetivo desta revisão integrativa é identificar quais as evidências científicas acerca da assistência humanizada e práticas profissionais na atenção primária à saúde (APS), lançando-se o olhar sobre as competências profissionais de enfermeiros e de outros profissionais que compõem as equipes multidisciplinares das Unidades Básicas de Saúde, e da forma como estes lidam com os desafios cotidianos da profissão, no intuito de identificar como a humanização nessa assistência tem sido conduzida, tendo plena consciência da existência de obstáculos que podem limitar a qualidade nos serviços de saúde por parte dessas equipes. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, estabelecendo-se a seguinte questão de revisão: Quais as evidências científicas acerca da assistência humanizada e práticas profissionais na atenção primária à saúde? O levantamento dos artigos científicos foi realizado nas bases de dados: na biblioteca digital *Scientific Electronic Library Online (Scielo)*, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (*Lilacs*) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (Medline)*. Com base nos artigos selecionados, elaborou-se uma tabela, contendo os principais enfoques de cada obra analisada, cujos dados são apresentados na parte dos resultados do presente estudo. Foi possível concluir que, dentre as competências que podem ser trabalhadas por parte do gestor em relação às equipes multidisciplinares, pode-se destacar a questão da liderança, educação permanente, ética, comunicação, gestão de pessoas e de recursos materiais, trabalho em equipe, cuidado à saúde e tomada de decisão. É importante questionar sobre o que se tem feito para melhorar, não somente o acesso ao atendimento, mas também a sua qualidade, eficiência e eficácia. Pensar no que cada gestor pode fazer para minimizar os problemas existentes na APS é pensar na possibilidade de melhorias na qualidade de vida da população, especialmente daqueles que dependem exclusivamente dos serviços do SUS.

Palavras chave: Atenção Primária à Saúde; Humanização da Assistência; Práticas profissionais.

INTRODUÇÃO

A prática profissional é uma atividade social que se baseia na capacidade cooperativa entre sujeitos, em seus diferentes papéis. A profissão de Enfermagem é uma destas profissões que demandam a capacidade de diálogo com outras áreas do conhecimento, no sentido de permitir a formação de uma equipe multidisciplinar, envolvida em um único objetivo, que é oferecer um atendimento e cuidados eficientes e eficazes ao paciente.

A essa prática, são incorporados os saberes éticos e morais que devem permear as relações a serem estabelecidas no setor de saúde. É importante salientar que a gestão em enfermagem deve priorizar aspectos que subsidiem no desenvolvimento e também na organização do trabalho, seguindo uma perspectiva técnico-política a partir da qualificação dos processos produtivos¹.

Os desafios estão atrelados à formação profissional, à satisfação com o trabalho, à sobrecarga, à manutenção da qualidade dos serviços, resolução de conflitos e trabalho em equipe, por meio de reflexões de atividades sociais que adquirem sentidos no âmbito individual e coletivo¹. Portanto, é relevante analisar quais os atuais desafios relacionados ao processo de formação profissional do enfermeiro, averiguando os principais fatores que designam a satisfação ou a não satisfação no ambiente de trabalho, e que isto pode afetar a qualidade do atendimento prestado por estes profissionais na Unidade Básica de Saúde.

Compreender a prática do profissional de enfermagem significa ir além das dimensões técnico-operativas que decorrem da aplicação do saber biotecnológico.

O objetivo desta revisão integrativa é identificar quais as evidências científicas acerca da assistência humanizada e práticas profissionais na atenção primária à saúde, lançando-se o olhar sobre as competências profissionais de enfermeiros e de outros profissionais que compõem as equipes multidisciplinares das Unidades Básicas de Saúde, e da forma como estes lidam com os desafios cotidianos da profissão, no intuito de identificar como a humanização nessa assistência tem sido conduzida, tendo plena consciência da existência de obstáculos que podem limitar a qualidade nos serviços de saúde por parte dessas equipes.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada em seis etapas, de acordo com o método estabelecido por Mendes, Silveira e Galvão²: 1) identificação do tema a ser estudado e seleção da hipótese a ser questionada; 2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; 3) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados (categorização

dos estudos); 4) avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; 5) interpretação dos resultados; e 6) apresentação da revisão (síntese do conhecimento).

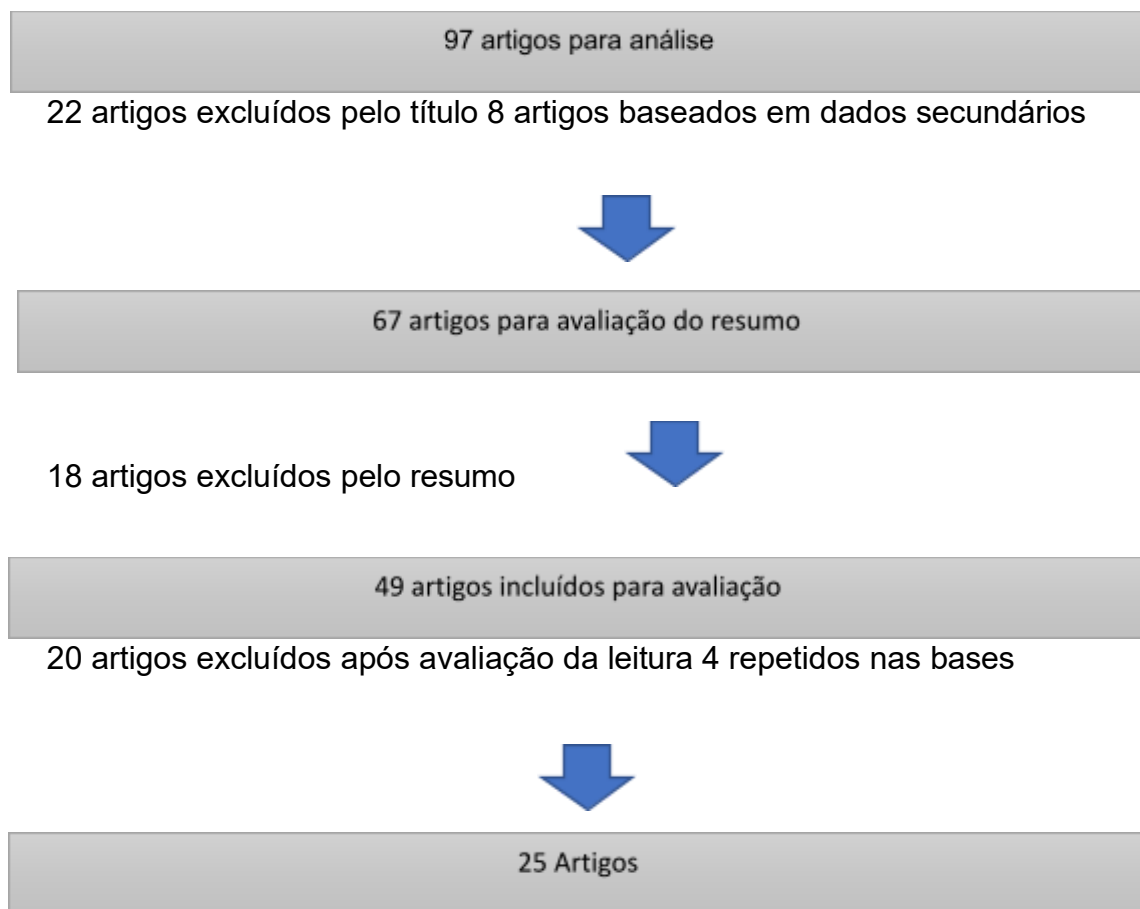
Para a elaboração da pergunta norteadora, utilizou-se a estratégia PICO, que se refere a um acrônimo para os elementos da questão clínica: população de pacientes ou problema (P – pacientes), intervenção ou questão de interesse; (I – humanização), intervenção de comparação ou questão de interesse; (C – práticas profissionais), resultado(s) de interesse; (O – resultados observados na APS). Assim, estabeleceu-se a seguinte questão de revisão: Quais as evidências científicas acerca da assistência humanizada e práticas profissionais na APS?

O levantamento dos artigos científicos foi realizado em outubro de 2022, nas seguintes bases de dados: na biblioteca digital Scientific Electronic Library Online (Scielo), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (Medline).

Para o levantamento, foram utilizados os seguintes Descritores APS, Humanização da Assistência, Práticas profissionais, Pacientes. Em seguida, utilizando o operador booleano “AND”, foi realizada a busca de artigos nos sítios eletrônicos das bases de dados, com as seguintes estratégias: “humanização da assistência AND APS”; “práticas profissionais AND humanização”; “humanização AND pacientes”.

Acerca dos critérios de inclusão, foram utilizados artigos oriundos de estudos primários publicados no período de 2018 a 2022, nos idiomas português, inglês ou espanhol e que respondessem à questão de revisão. Em uma fase posterior, foram excluídos artigos repetidos, teses, dissertações, livros, capítulos de livros, artigos de revisão, reflexão, relatos de experiência e carta ao editor (Figura 1).

Figura 1: Fluxograma da pesquisa e seleção dos estudos para revisão da literatura



O período de 2018 a 2022 foi escolhido porque são períodos onde têm sido ampliadas as ações de humanização na Atenção Primária com foco em discussões sobre a formação e atuação do profissional para lidar com as novas demandas deste setor, deste modo, é importante analisar o que a literatura atual evidencia a este respeito.

A partir da seleção da amostra, foi estruturado um banco de dados no software Microsoft Office Excel 2010, o qual permitiu armazenar as seguintes informações dos estudos selecionados: ano de publicação, autores, título do artigo, delineamento do estudo, objetivos, principais resultados e nível de evidência, de acordo com o estabelecido por Melnyk e Fineout-Overholt²².

RESULTADOS

Após a busca realizada com os descritores nas bases de dados, obtivemos no total 97 artigos, dos quais 22 foram excluídos pelo título e 8 artigos foram excluídos por serem baseados em dados secundários. 67 artigos foram selecionados para avaliação do resumo, dos quais, 18

foram excluídos após a leitura do resumo. 49 artigos foram incluídos para avaliação, dos quais, 20 foram excluídos após avaliação da leitura e 6 foram excluídos por estarem repetidos nas bases, restando 23 artigos, os quais estão apresentados no quadro 1. Em relação ao local de pesquisa, destacam-se serviços especializados em Atenção Primária à Saúde, bem como humanização na assistência em saúde, como mostra a tabela 1:

Tabela 1: Local de Pesquisa

Nome do periódico	N
Rev. Ciênc. Plur	1
Revista de Políticas Públicas	1 —
SANARE	
Rev. Enferm	1
Cad. Saúde Colet	1
Cad. Saúde Pública	1
Saúde Soc.	1
Texto contexto	1
Rev Bras Enferm	1
Rev. APS	2
Rev. Pesqui	2
Esc. Anna. Nery	1
Rev. Min. Enferm	1
Acta Paul Enferm	2
Rev. Gaúcha Enferm	1
Rev. enferm. atenção saúde	1
Rev. Ciênc. saúde coletiva	3
Cad. Saúde Pública	1

Fonte: Autoria Própria

Quadro 1: Síntese dos artigos segundo autor (ano), delineamento do estudo, nível de evidência, público-alvo, objetivo e resultados dos estudos selecionados

Base	Autor/ano	Delineamento	Evidência	Amostra	Objetivo	Resultados
Scielo	Carrapato, Castanheira, Placidei (2018)	Qualitativa (Transversal)	6	88 sujeitos, 39 profissionais da UBS tradicional e 49 da USF	Descrever os núcleos de significação social identificados nas falas de profissionais de saúde da atenção primária com relação à qualidade das ações desenvolvidas	Ainda que esses núcleos estejam socializados entre os profissionais como significados de qualidade, observam-se tensionamentos e contradições entre o legitimado e o instituído como prática.
Scielo	Camargo e Castanheira (2020)	Qualitativa (Transversal)	6	12 profissionais da ESF	Estudar experiências por meio da implantação do Acolhimento por Equipe (AE) em São Bernardo do Campo.	Concluiu-se que o AE foi produto do protagonismo dos trabalhadores que ousaram assumir a gestão da demanda para produzir mudanças

Scielo	Lopes et al. (2020)	Qualitativa (Transversal)	6	19 enfermeiros que atuam nas Unidades Básicas de Saúde	Analisar as competências profissionais de enfermeiros das Unidades Básicas de Saúde com equipes de Saúde da Família de um município do Sul de Minas Gerais e as estratégias utilizadas para o desenvolvimento dessas competências.	Identificaram-se oito competências necessárias ao enfermeiro, tais como: liderança; educação permanente; ética; comunicação; gestão de pessoas e de recursos materiais; trabalho em equipe; cuidado à saúde; tomada de decisão
--------	---------------------	---------------------------	---	--	---	--

Scielo	Raimond et al. (2019)	Qualitativa (Transversal)	5	144 trabalhadores que responderam ao instrumento "Pesquisa	Comparar a cultura de segurança do paciente	Houve diferença na cultura de segurança do paciente entre as categorias profissionais investigadas.
--------	-----------------------	---------------------------	---	--	---	---

				sobre Cultura de Segurança do Paciente para Atenção Primária	entre as categorias profissionais atuantes na Atenção Primária à Saúde.	
Scielo	Colaço et al. (2019)	Qualitativa (Transversal)	5	Participaram 16 enfermeiros através da realização de entrevistas semiestruturadas.	Compreender o processo de cuidado à pessoa com HIV/aids na Atenção Primária à Saúde de uma capital do sul do Brasil.	Através das categorias analisadas, foi possível identificar as potencialidades e fragilidades: acolhimento, longitudinalidade do cuidado, busca ativa, visita domiciliar, vínculo e, em contrapartida, falta de um fluxo formal de atendimento às pessoas que vivem com HIV/aids, inexistência de uma linha de cuidado em HIV/aids e atenção médico/centrada
Scielo	Braghetto et al. (2019).	Qualitativa (Transversal)	6	12 enfermeiras de APS	Analisar as dificuldades e as facilidades do processo de trabalho	A análise revelou quatro núcleos de sentido relacionados à dificuldade: alta demanda espontânea, recursos humanos escassos,

					dos enfermeiros das Unidades Básicas de Estratégia Saúde da Família.	sobrecarga de atividades e educação permanente reduzida. Para as facilidades, foram identificados dois núcleos de sentido: formação holística e campo rico para pesquisas.
--	--	--	--	--	--	--

Scielo	Morelato et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	15 enfermeiros da Atenção Primária à Saúde.	Identificar necessidades de aprendizagem de enfermeiros sobre acolhimento com classificação de risco da demanda espontânea na Atenção Primária à Saúde (APS).	80% dos enfermeiros nunca utilizaram o protocolo de classificação de risco na Atenção Primária à Saúde. Foram evidenciadas lacunas de conhecimento que envolvem os aspectos clínicos do cuidado; a gestão do protocolo e o papel do enfermeiro; e as contradições históricas, estruturais e culturais do modelo de cuidado.
Lilacs	Silva et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	89 profissionais de saúde da APS	Analisar o perfil das práticas profissionais em saúde do trabalhador na	Os resultados demonstraram que são reconhecidas as atividades produtivas desenvolvidas no território assim como o perfil

					Atenção Primária, com ênfase nos desafios para implementação de políticas públicas	epidemiológico da população trabalhadora residente em sua área de abrangência, entretanto, não foram identificadas intervenções orientadas por esse diagnóstico
--	--	--	--	--	--	---

Lilacs	Oliveira et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	21 enfermeiros e a diretora de Enfermagem.	Compreender as práticas dos enfermeiros de um hospital universitário na continuidade do cuidado para a atenção primária.	A continuidade do cuidado requer, dos enfermeiros, experiência profissional, conhecimento sobre a rede de atenção, habilidades de comunicação, liderança e tomada de decisão.
Lilacs	Toso et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	5	24 enfermeiros de unidades de atenção primária	Comparar a atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde - saúde da família e atenção tradicional.	Evidenciou-se que o conjunto das atividades atribuídas ao enfermeiro da atenção primária é amplo, sendo esse profissional responsável por ações gerenciais e assistenciais. Houve semelhança do processo de trabalho nos distintos modelos.
Lilacs	Pereira e	Qualitativa	6	27	Verificar	Os achados

	Oliveira (2018)	(Transversal)		enfermeiras da Estratégia Saúde da Família (ESF) e 10 profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)	como enfermeiras da Atenção Primária à Saúde (APS) identificam sua autonomia profissional no cotidiano do trabalho e como essa autonomia é percebida por outros profissionais da equipe multiprofissional.	revelaram que a autonomia profissional da enfermeira da APS é percebida através das seguintes categorias: a autonomia possível, a autonomia ditada pelos protocolos e a subordinação ao trabalho médico.
Medlin e	Warmling et al. (2018)	Qualitativa (Transversal)	6	Realizou-se 17 grupos focais em 17 UBS do SUS. Um total de 47 trabalhadores (14 médicos, 19 enfermeiros e 14 cirurgiões-dentistas)	Analisar como discursos de medicalização & humanização se (re)articulam na atenção primária em saúde e configuram o cuidado	O discurso oficialmente adotado pela humanização, privilegiado no modelo generalista de atenção às mulheres gestantes, segue funcionando como discurso complementar ao da medicalização e da especialização, que prevalece nas práticas relatadas.

				tas) foram ouvidos.	pré-natal de mulheres grávidas realizado por equipes de saúde da família	
--	--	--	--	---------------------------	--	--

Medlin e	Barros et al. (2018).	Estudo de caso	5	Relato de experiência realizada no período de 2014 a 2016 em uma UAPS.	Analisar o perfil do acolhimento em unidade de atenção primária à saúde, com ênfase nas potencialidades e desafios	Foi observada resistência, tanto por parte dos profissionais quanto dos usuários, à implementação do acolhimento
Scielo	Lopes et al. (2019)	Qualitativa (Transversal)	6	53 trabalhadoras de unidades básicas de saúde de um município do estado do Paraná.	Avaliar os processos de organização e implantação da humanização segundo a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde na Atenção Básica	As Políticas de Educação Permanente e de Humanização têm influenciado de forma positiva os processos de trabalho das equipes de saúde na atenção básica, no sentido de transformação de práticas e saberes.
Scielo	Schneider	Qualitativa	6	112	Analisar	Os resultados

	, pereira e Ferraz (2018)	(Transversal)		profissionais de saúde	a prática baseada em evidência dos profissionais das equipes com Estratégia Saúde da Família em um município de Santa Catarina	apontaram que eles consideram a prática baseada em evidência fundamental, contudo, em suas ações, ela está mais centrada na experiência clínica.
--	---------------------------	---------------	--	------------------------	--	--

Scielo	Silva et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	13 profissionais do Consultório na Rua de Maceió, cuja produção de dados ocorreu no período de outubro a dezembro de 2018	Descrever as experiências, histórias e sentimentos vivenciados pelos profissionais do Consultório na Rua de Maceió-AL.	A partir das entrevistas com os profissionais emergiram as seguintes temáticas 1) experiências únicas; 2) histórias que marcam; e 3) sentimentos que transformam.
Scielo	Almeida et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	189 mulheres no 1º Ciclo e 304	Descrever a adequação da assistência pré-natal no Rio Grande do Norte, a	Os resultados obtidos foram satisfatórios para maioria das variáveis avaliadas, consideradas como

				mulheres no 2º Ciclo.	partir dos resultados do módulo III - Entrevista com o usuário na Unidade Básica de Saúde, do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica	essenciais pelo Ministério da Saúde quanto ao acompanhamento do pré-natal, demonstrando também, efetividade dos programas do Sistema Único de Saúde.
Scielo	Santos et al. (2020)	Pesquisa de campo.	6	50 profissionais de duas equipes da Estratégia Saúde da Família do município de Iguatu-CE.	Conhecer o perfil de acolhimento aos pacientes com necessidades de saúde mental na perspectiva dos profissionais da Atenção Primária à Saúde de Iguatu-CE.	Os resultados apontaram que os profissionais conhecem o que a literatura propõe acerca do acolhimento, entretanto existem dificuldades em inseri-lo nas práticas do cotidiano e trabalho.

Scielo	Mello (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	31 enfermeiras que prestavam cuidado ginecológico direto e indireto	Construir ações para promover o desenvolvimento de	As enfermeiras compreendem a necessidade de integrar de forma convergente o saber-fazer-ser atuar de forma autônoma e competentemente
--------	--------------	---------------------------	---	---	--	---

					competências de enfermeiras no cuidado ginecológico à mulher na APS.	ao prestar o cuidado ginecológico com base em evidências científicas, garantindo qualidade no cuidado oferecido e visibilidade à profissão.
Scielo	Rodrigues et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	Foram analisados 369 registros na APS.	Caracterizar a assistência ao parto normal em uma Maternidade Escola Federal, no município do Rio de Janeiro.	Observou-se que a assistência na referida maternidade se baseou, predominantemente, nas boas práticas assistenciais (AU).
Scielo	Labegalin i et al. (2021)	Qualitativa (Transversal)	6	47 documentos da gestão municipal; e entrevistas com os 16 gestores municipais de saúde.	Analisar as políticas e programas que influenciaram a gestão municipal de saúde na ordenação das práticas de educação em saúde e educação na saúde.	São influentes nas práticas educativas em saúde o Programa Saúde da Família, Política Nacional de Humanização, Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, Pacto pela Saúde, Política Nacional de Promoção da Saúde, Núcleo de Apoio à Saúde da Família e Programa de Qualificação da

						Atenção Primária à Saúde.
--	--	--	--	--	--	---------------------------------

DISCUSSÃO

Ao buscar descrever os núcleos de significação social identificados nas falas de profissionais de saúde da Atenção Primária em relação à qualidade das ações desenvolvidas, identificou-se que mesmo havendo núcleos socializados em relação a busca pela qualidade no atendimento ao paciente, observaram tensionamentos e contradições entre aquilo que é legitimado e o que é instituído como prática³.

Ao estudar as experiências por meio da implantação do Acolhimento por Equipe (AE) em São Bernardo do Campo, concluiu-se que o AE foi produto do protagonismo dos trabalhadores que ousaram assumir a gestão da demanda para produzir mudanças⁴.

Analisando as competências profissionais de enfermeiros das Unidades Básicas de Saúde com equipes de Saúde da Família de determinado município e as respectivas estratégias utilizadas para o desenvolvimento dessas competências, identificaram-se oito competências necessárias ao enfermeiro, sendo elas: liderança; educação permanente; ética; comunicação; gestão de pessoas e de recursos materiais; trabalho em equipe; cuidado à saúde; tomada de decisão⁵.

No tocante a comparação da cultura de segurança do paciente entre as categorias profissionais atuantes na Atenção Primária a Saúde, detectou-se que houve diferença na cultura de segurança do paciente entre as categorias profissionais investigadas, isto mostra existem subjetividades em relação a esta cultura, mais precisamente, na forma como cada profissional encara e conduz o seu trabalho dentro da unidade de saúde⁶.

Ao tentar compreender o processo de cuidado à pessoa com HIV/aids na Atenção Primária à Saúde, foi possível identificar as potencialidades de acordo com as categorias profissionais analisadas, dentre as quais destaca-se as fragilidades: acolhimento, longitudinalidade do cuidado, busca ativa, visita domiciliar, vínculo e, em contrapartida, falta de um fluxo formal de atendimento às pessoas que vivem com HIV/aids, inexistência de uma linha de cuidado em HIV/aids e atenção⁷.

Diante da análise sobre as dificuldades e facilidades do processo de trabalho dos enfermeiros das Unidades Básicas de Estratégia Saúde da Família, o estudo revelou quatro núcleos de sentido relacionados à dificuldade, sendo elas: alta demanda espontânea, recursos humanos

escassos, sobrecarga de atividades e educação permanente reduzida. Para as facilidades, foram identificados dois núcleos de sentido: formação holística e campo rico para pesquisas⁸.

Ao buscar identificar as necessidades de aprendizagem de enfermeiros sobre acolhimento, com classificação de risco da demanda espontânea na Atenção Primária à Saúde (APS), o estudo mostrou que 80% dos enfermeiros nunca utilizaram o protocolo de classificação de risco na Atenção Primária à Saúde. Foram evidenciadas lacunas de conhecimento que envolvem os aspectos clínicos do cuidado; a gestão do protocolo e o papel do enfermeiro; e as contradições históricas, estruturais e culturais do modelo de cuidado⁹.

Buscando analisar o perfil das práticas profissionais em saúde do trabalhador na Atenção Primária, com ênfase nos desafios para implementação de políticas públicas, percebeu-se que são reconhecidas as atividades produtivas desenvolvidas no território, assim como o perfil epidemiológico da população trabalhadora, residente em sua área de abrangência, porém, não foram identificadas intervenções orientadas por esse diagnóstico¹⁰.

Ao tentar compreender as práticas dos enfermeiros de um hospital universitário na continuidade do cuidado para a atenção primária, identificou-se que a continuidade do cuidado requer, dos enfermeiros, experiência profissional, conhecimento sobre a rede de atenção, habilidades de comunicação, liderança e tomada de decisão¹¹.

Ao comparar a atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde - saúde da família e atenção tradicional, verificou-se que o conjunto das atividades atribuídas ao enfermeiro da atenção primária é amplo, sendo esse profissional responsável por ações gerenciais e assistenciais. Houve semelhança do processo de trabalho nos distintos modelos¹².

Diante da verificação sobre como as enfermeiras da Atenção Primária à Saúde (APS) identificam sua autonomia profissional no cotidiano do trabalho e como essa autonomia é percebida por outros profissionais da equipe multiprofissional, os dados revelaram que a autonomia profissional da enfermeira da APS é percebida através das categorias: autonomia possível, autonomia ditada pelos protocolos e a subordinação ao trabalho médico¹³.

Ao analisar como discursos de medicalização e humanização se rearticulam na atenção primária em saúde e configuram o cuidado pré-natal de mulheres grávidas realizado por equipes de saúde da família, observou-se que o discurso adotado oficialmente pela humanização, privilegiado no modelo generalista de atenção às mulheres gestantes, segue funcionando como discurso complementar ao da medicalização e da especialização, que prevalece nas práticas relatadas¹⁴.

Ao analisar o perfil do acolhimento em unidade de atenção primária à saúde, com ênfase nas potencialidades e desafios, foi observada resistência, tanto por parte dos profissionais quanto dos usuários, à implementação do acolhimento¹⁵.

Avaliando-se os processos de organização e implantação da humanização segundo a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde na Atenção Básica, o estudo mostrou que as Políticas de Educação Permanente e de Humanização têm influenciado de forma positiva os processos de trabalho das equipes de saúde na atenção básica, no sentido de transformação de práticas e saberes¹⁶.

Averiguando a prática baseada em evidência dos profissionais das equipes com Estratégia Saúde da Família, verificou-se que os mesmos consideram a prática baseada em evidência fundamental, contudo, em suas ações, ela está mais centrada na experiência clínica¹⁷.

Diante de uma entrevista realizada com 189 mulheres usuárias da Unidade Básica de Saúde, do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica, os resultados foram satisfatórios para maioria das variáveis avaliadas, consideradas como essenciais pelo Ministério da Saúde quanto ao acompanhamento do pré-natal, demonstrando também, efetividade dos programas do SUS¹⁸.

Ao buscar conhecer a percepção de puérperas atendidas em um Centro de Parto Normal sobre a assistência recebida no pré-natal, percebeu-se que é preciso avançar para alcançar efetivamente a qualidade da assistência pré-natal e aprimorar as práticas profissionais da atenção primária para atender às expectativas das mulheres durante a assistência no período gravídico¹⁹.

Na busca por conhecer o perfil de acolhimento aos pacientes com necessidades de saúde mental na perspectiva dos profissionais da Atenção Primária à Saúde, os resultados apontaram que os profissionais conhecem o que a literatura propõe acerca do acolhimento, entretanto existem dificuldades em inseri-lo nas práticas do cotidiano e trabalho²⁰.

Buscando construir ações para promover o desenvolvimento de competência de enfermeiras no cuidado ginecológico à mulher na APS, foi possível verificar que as enfermeiras compreendem a necessidade de integrar de forma convergente o saber-fazer-ser, para assim, atuar de forma autônoma e competentemente ao prestar o cuidado ginecológico com base em evidências científicas, garantindo qualidade no cuidado oferecido e visibilidade à profissão²¹.

Ao caracterizar a assistência ao parto normal em uma Maternidade Escola Federal, no município do Rio de Janeiro, observou-se que a assistência na referida maternidade se baseou, predominantemente, nas boas práticas assistenciais²².

Ao analisar as políticas e programas que influenciaram a gestão municipal de saúde na ordenação das práticas de educação em saúde e educação na saúde, percebeu-se que são influentes nas práticas educativas em saúde Programa Saúde da Família, Política Nacional de Humanização, Política Nacional de Educação Permanente em Saúde, Pacto pela Saúde, Política Nacional de Promoção da Saúde, Núcleo de Apoio à Saúde da Família e Programa de Qualificação da Atenção²³.

CONCLUSÃO

Analizando os resultados desta revisão integrativa, observa-se que, mesmo diante das tentativas de prestar um atendimento humanizado na APS, existem tensionamentos e contradições entre aquilo que é legitimado e o que é instituído como prática. em outras palavras, a prática cotidiana dos serviços de Enfermagem ainda reflete problemas como a falta de qualificação profissional, falta de recursos, dentre outros.

Diante de tantas lacunas existentes no SUS, o acolhimento por equipe pode ser encarado como uma tentativa de produzir mudanças, as quais devem partir do envolvimento de todos, incluindo gestores e as equipes multidisciplinares que atuam na APS. Dentre as competências que podem ser trabalhadas por parte do gestor em relação às equipes multidisciplinares, pode-se destacar a questão da liderança, educação permanente, ética, comunicação, gestão de pessoas e de recursos materiais, trabalho em equipe, cuidado à saúde e tomada de decisão.

Para que isto aconteça, é necessário que sejam criadas políticas de saúde voltadas para a valorização dos profissionais, podendo-se destacar a educação continuada como um dos mais importantes instrumentos capazes de propiciar um crescimento profissional, a partir da aquisição de novos saberes a serem aplicados na APS, onde o processo de humanização no atendimento seja um dos reflexos desta qualificação profissional. Em outras palavras, mesmo diante dos problemas enfrentados pelo SUS, a cultura de segurança do paciente deve ser unânime entre as diferentes categorias de profissionais de saúde, mas para que isto aconteça é preciso um esforço constante por parte dos gestores.

Ao lidar com as diferentes demandas da APS, o gestor precisa promover uma reflexão conjunta e estimular a cooperação e a troca de experiências entre as equipes. Independentemente de ser uma mulher grávida, uma pessoa com HIV, uma criança, um idoso, é preciso pensar que se trata de vidas, portanto, é preciso assegurar-lhes o direito à saúde, que é um dos Direitos Fundamentais estabelecidos pela nossa Constituição.

É importante questionar sobre o que se tem feito para melhorar, não somente o acesso ao atendimento, mas também a sua qualidade, eficiência e eficácia. Pensar no que cada gestor pode fazer para minimizar os problemas existentes na APS é pensar na possibilidade de melhorias na qualidade de vida da população, especialmente daqueles que dependem exclusivamente dos serviços do SUS.

REFERÊNCIAS

- Ferreira, VHS. Contribuições e desafios do gerenciamento de enfermagem hospitalar: evidências científicas. Rev. Gaúcha Enferm. 40, 2019, p.1-2. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/bNCNmx8B8fFZFyWZfCG9WLm/?lang=pt>. Acesso em 07 mar. 2023.
- Mendes, KDS. Et al. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto contexto - enferm. 17 (4), dez 2008, p.1-3. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/abstract/?lang=pt>. Acesso em 07 mar. 2023.
- Carrapato, J.F; Castanheira, E.R; Placideli, N. Percepções dos profissionais de saúde da atenção primária sobre qualidade no processo de trabalho. Saúde Soc. São Paulo, v.27, n.2, p.518-530, 2018.
- Camargo, DS; Castanheira, E.R. Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária à Saúde (APS). Interface 24 (suppl 1), 2020, p.1-4.
- Lopes, OCA. et al. Competências dos enfermeiros na estratégia Saúde da Família. Esc. Anna. Nery 24 (2), 2020, p.2.
- Raimond, D.C. Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde: análise por categorias profissionais. Rev. Gaúcha Enferm. 40 (spe), 2019, p.1-4.
- Colaço, A.D.C. et al. O cuidado à pessoa que vive com hiv/aids na atenção primária à saúde. Texto contexto - enferm. 28, 2019, p. 5.
- Braghetto, G.T. et al. Dificuldades e facilidades do enfermeiro da Saúde da Família no processo de trabalho. Cad. saúde colet. 27 (4), Oct-Dec 2019, p. 1-4.
- Morelato, C.S et al. Acolhimento da demanda espontânea na Atenção Primária: necessidades de aprendizagem de enfermeiros. Rev Bras Enferm. 2021.
- Silva, D.P et al. Práticas profissionais em saúde do trabalhador na Atenção Primária: desafios para implementação de políticas públicas. Rev. Ciênc. saúde coletiva 26 (12), dez 2021, p.1-2.
- Oliveira, L.S. et al. Práticas de enfermeiros de um hospital universitário na continuidade do cuidado para a atenção primária. Esc. Anna. Nery 25 (5), 2021, p. 4-5.

Toso, B.R.G et al. Atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde no Brasil. *Saúde debate* 45 (130) • Jul-Sep 2021, p. 1-3.

Pereira, J.G; Oliveira, M.A. Autonomia da enfermeira na Atenção Primária: das práticas colaborativas à prática avançada. *Acta Paul Enferm* 31 (6) • Nov-Dec 2018, p. 1-2.

Warmling, C.M. et al. Práticas sociais de medicalização & humanização no cuidado de mulheres na gestação. *Cad. Saúde Pública* 34 (4), 2018, p. 1-5.

Barros, M.M.A. et al. Acolhimento em unidade de atenção primária à saúde: potencialidades e desafios. *Revista de Políticas Públicas – SANARE*, v. 17 n. 2, 2018, p. 1-2.

Lopes, M.T. et al. Educação permanente e humanização na transformação das práticas na atenção básica. *Rev. Min. Enferm.* vol.23 Belo Horizonte 2019 Epub 09-Maio-2019, p. 1-4.

Schneider, L R; PEREIRA, RPG; FERRAZ, L. A prática baseada em evidência no contexto da Atenção Primária à Saúde. *Saúde debate* 42 (118) • Jul-Sep 2018, p. 1-3.

Almeida, CP. et al. Assistência ao pré - natal no rio grande do norte: acesso e qualidade do cuidado na atenção básica - Prenatal care in Rio Grande do Norte: access and quality of care in basic care - Cuidadoprenatal en Rio Grande do Norte: acceso y calidad de cuidado en cuidado básico - *Rev. Ciênc. Plur*;7(3): 61-80, set. 2021, p. 2-4..

Bezerra, TB; Oliveira, CAN. A percepção de puérperas sobre a assistência recebida no pré-natal - The perception of puerperal women about the assistance received during prenatal care - La percepción de puérperas sobre la asistencia recibida durante los cuidados prenatales - *Rev. enferm. UFPE on line*;15(2): [1-20], jul. 2021, p. 1-5.

Santos, JCG. et al. Acolhimento aos pacientes com necessidades de saúde mental na perspectiva dos profissionais da Atenção Primária à Saúde de Iguatu-CE - Reception for patients with mental health needs from the perspective of primary health care professionals of Iguatu - CE - *Rev. APS*;23(3): 485-501, 2021, p. 1.4.

Mello, AV. A competência da enfermeira para o cuidado ginecológico à mulher na Atenção Primária à Saúde - The nurse's competence for the gynecological care of women in Primary Health Care - *Acta Paul Enferm* .Curitiba; s.n; 20210416. 240 p. ilus.

Rodrigues, F.S. et al. Perfil da assistência ao parto normal em uma maternidade escola federal - Natural childbirth care profile at a maternity hospital of a federal school - Perfil de la asistencia al parto normal en una maternidad escuela federal - *Rev. enferm. atenção saúde*;10(3): e202131, out.-dez. 2021, p. 1-2.

Labegalini, C.M.G. et al. A construção de práticas educativas contra-hegemônicas: uma análise da influência de políticas e programas de saúde - The construction of educational practices against-hegemonics: an analysis of the influence of health policies and programs - La construcción de las prácticas educativas contra hegemonicas: un análisis de la influencia de las políticas de salud y programas - *Rev. Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)*;13: 72-79, jan.-dez. 2021.