



A importância da humanização do cuidado na Estratégia Saúde da Família

The importance of humanizing care in the Family Health Strategy

La importancia de humanizar la atención en la Estrategia de Salud Familiar

Luís Henrique da Silva Costa¹; Bianca da Luz Carvalho²

¹ Faculdade Pitágoras São Luís - MA

² UCentro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (Unifacema)

Correspondência

psi.luishenrique@gmail.com

Direitos autorais:

Copyright © 2025 Luís Henrique da Silva Costa; Bianca da Luz Carvalho

Licença:

Este é um artigo distribuído em Acesso Aberto sob os termos da Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional. CC BY-SA

Submetido:

15/09/2025

Aprovado:

20/10/2025

ISSN:

2966-1218

RESUMO

A humanização do cuidado é um dos princípios fundamentais para a consolidação de um sistema de saúde equitativo e de qualidade. No contexto da Estratégia Saúde da Família (ESF), a valorização das relações humanas, do acolhimento e da escuta ativa constitui um eixo central para a efetivação de práticas integrais de atenção à saúde. Este estudo, de natureza qualitativa, apresenta uma revisão bibliográfica sobre a importância da humanização no âmbito da ESF, analisando publicações entre os anos de 2015 e 2025 nas bases de dados SciELO, LILACS, MEDLINE e BVS. Foram utilizados descritores relacionados à humanização, atenção primária e cuidado integral. A humanização favorece vínculos entre profissionais e usuários, amplia a resolutividade dos serviços e promove maior adesão ao tratamento. As práticas humanizadas fortalecem o papel da ESF como eixo estruturante do Sistema Único de Saúde, contribuindo para a promoção da saúde e o respeito à dignidade humana.

Palavras-chave: Humanização; Estratégia Saúde da Família; Cuidado Integral; Atenção Primária; Relação Profissional-Paciente.

ABSTRACT

Humanizing care is one of the fundamental principles for consolidating an equitable and high-quality health system. In the context of the Family Health Strategy (FHS), valuing human relationships, welcoming, and active listening constitutes a central axis for the implementation of comprehensive health care practices. This qualitative study presents a literature review on the importance of humanization within the FHS, analyzing publications between 2015 and 2025 in the SciELO, LILACS, MEDLINE, and BVS databases. Descriptors related to humanization, primary care, and comprehensive care were used. Humanization fosters bonds between professionals and users, increases the effectiveness of services, and promotes greater adherence to treatment. Humanized practices strengthen the role of the FHS as a structuring axis of the Unified Health System (SUS), contributing to health promotion and respect for human dignity.

Keywords: Humanization; Family Health Strategy; Comprehensive Care; Primary Care; Professional-Patient Relationship.

RESUMEN

La humanización de la atención es uno de los principios fundamentales para consolidar un sistema de salud equitativo y de alta calidad. En el marco de la Estrategia de Salud Familiar (ESF), la valoración de las relaciones humanas, la acogida y la escucha activa constituyen un eje central para la implementación de prácticas de atención integral en salud. Este estudio cualitativo presenta una revisión bibliográfica sobre la importancia de la humanización dentro de la ESF, analizando publicaciones entre 2015 y 2025 en las bases de datos SciELO, LILACS, MEDLINE y BVS. Se utilizaron descriptores relacionados con la humanización, la atención primaria y la atención integral. La humanización fomenta los vínculos entre profesionales y usuarios, aumenta la efectividad de los servicios y promueve una mayor adherencia al tratamiento. Las prácticas humanizadas fortalecen el papel de la ESF como eje estructurador del Sistema Único de Salud (SUS), contribuyendo a la promoción de la salud y al respeto de la dignidad humana.

Palabras clave: Humanización; Estrategia de Salud Familiar; Atención integral; Atención primaria; Relación profesional-paciente

Introdução

A Estratégia Saúde da Família (ESF) representa uma das principais políticas públicas de reorientação do modelo assistencial brasileiro, priorizando a atenção básica e a promoção da saúde como fundamentos para um cuidado contínuo e integral (Leite *et al.*, 2016). Sua proposta ultrapassa o atendimento clínico, incorporando ações voltadas à prevenção de doenças, à educação em saúde e à valorização do contexto social e familiar de cada indivíduo (Novais *et al.*, 2022). Nesse cenário, a humanização do cuidado surge como um elemento essencial, conferindo sentido ético, relacional e emocional às práticas em saúde.

O conceito de humanização no campo da saúde envolve o reconhecimento da pessoa como um ser biopsicossocial, portador de sentimentos, valores e necessidades singulares (Alvarenga *et al.*, 2023). Trata-se de um processo que exige empatia, comunicação efetiva e respeito mútuo entre profissionais e usuários. A ESF, por sua natureza territorial e comunitária, cria condições privilegiadas para o desenvolvimento de práticas humanizadas, pois favorece a proximidade e o acompanhamento longitudinal das famílias (De Albuquerque Rego, 2025).

Entretanto, a implementação da humanização ainda enfrenta desafios importantes. Barreiras estruturais, sobrecarga de trabalho e dificuldades na comunicação entre as equipes podem comprometer o acolhimento e a qualidade da assistência (Arantes; Shimizu; Merchan-

Hamann, 2016). Além disso, a formação técnica muitas vezes não contempla adequadamente aspectos relacionais e éticos, o que limita a consolidação de uma cultura institucional centrada no cuidado humanizado.

Nesse contexto, compreender a importância da humanização na ESF não se restringe a um ideal filosófico, mas representa uma necessidade prática para a qualificação dos serviços e fortalecimento do vínculo com a comunidade. A valorização da escuta, o respeito à autonomia dos usuários e o compartilhamento de decisões são aspectos que refletem um modelo de atenção mais inclusivo e efetivo.

Diante disso, este estudo tem como objetivo analisar, por meio de uma revisão bibliográfica, a relevância da humanização do cuidado na Estratégia Saúde da Família, destacando seus impactos na qualidade do atendimento, no vínculo entre profissionais e usuários e na efetividade das ações em saúde.

Metodologia

Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter qualitativo e descritivo. Foram utilizadas as bases de dados SciELO, LILACS, MEDLINE e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). A pesquisa incluiu artigos publicados entre 2015 e 2025, que abordassem a humanização do cuidado no contexto da atenção primária à saúde e, especificamente, na Estratégia Saúde da Família.

Os descritores utilizados foram: “humanização da assistência”, “estratégia saúde da família”, “atenção primária à saúde”, “cuidado integral” e “relação profissional-paciente”. Foram

combinados por meio dos operadores booleanos “AND” e “OR” para ampliar a busca e abranger o maior número de estudos relevantes.

Os critérios de inclusão envolveram artigos originais, revisões, dissertações e documentos institucionais em português, inglês ou espanhol, disponíveis integralmente online, e que tratassem de práticas humanizadas na ESF. Os critérios de exclusão compreenderam publicações duplicadas, estudos com enfoque exclusivo em tecnologias, gestão de serviços sem interface com o cuidado direto e textos que não abordassem a humanização sob o prisma da atenção primária.

Após leitura exploratória e seletiva, os artigos foram analisados quanto à relevância temática, metodologia e resultados apresentados. As informações foram organizadas e discutidas de modo a identificar convergências e divergências nas abordagens sobre o tema.

Resultados e Discussões

Os estudos revisados apontam que a humanização na ESF é um componente indispensável para a efetividade do cuidado (Andrade *et al.*, 2015). Ela fortalece o vínculo entre equipe e comunidade, promovendo a corresponsabilidade e o engajamento do usuário nas ações de saúde. O acolhimento humanizado reduz resistências e amplia a confiança nos serviços.

Verificou-se que práticas centradas na escuta qualificada permitem compreender melhor as demandas dos usuários, tornando o atendimento mais resolutivo (Januario *et al.*,

2023). Essa abordagem estimula o diálogo e a construção de planos terapêuticos compartilhados, respeitando as singularidades de cada indivíduo e sua rede de apoio.

A literatura indica que o vínculo contínuo, característico da ESF, é um importante facilitador para a humanização. O acompanhamento regular das famílias permite ao profissional conhecer suas condições de vida, identificar vulnerabilidades e atuar preventivamente. Isso promove uma atenção mais próxima e efetiva (Vilar; Germano; Germano, 2025).

Outro aspecto destacado é o papel da empatia na construção de relações terapêuticas sólidas. A capacidade de se colocar no lugar do outro é fundamental para reduzir barreiras comunicacionais e fortalecer a confiança mútua. Profissionais que desenvolvem essa habilidade tendem a oferecer cuidados mais acolhedores e respeitosos (Lima *et al.*, 2016).

A formação acadêmica e permanente dos profissionais de saúde também se mostrou determinante onde os artigos ressaltam que programas de educação continuada, centrados em competências relacionais e éticas, contribuem significativamente para práticas mais humanizadas e eficazes na ESF (Ribeiro; Poles, 2019).

Em contrapartida, a desumanização ainda é relatada em alguns contextos, decorrente de pressões institucionais, escassez de recursos e sobrecarga de trabalho. Essas condições podem comprometer o tempo dedicado ao acolhimento e

gerar desgaste emocional nas equipes (Reis-Borges; Nascimento; Borges, 2018).

Para Fernandes *et al.*, (2015) a comunicação entre os membros da equipe multiprofissional foi citada como um ponto crítico. A ausência de integração e de reuniões periódicas pode gerar fragmentação das ações e dificultar a continuidade do cuidado. A humanização depende, portanto, não apenas da relação com o usuário, mas também da harmonia e cooperação entre os profissionais (Melo *et al.*, 2022).

A literatura revisada aponta que o acolhimento não deve ser entendido apenas como um ato de recepção, mas como uma postura ética diante do sofrimento do outro. Essa compreensão amplia o significado da humanização, transformando-a em um princípio organizador do processo de trabalho em saúde (Fusco *et al.*, 2023).

Diversos estudos destacam ainda a importância do respeito à autonomia dos usuários. A humanização pressupõe reconhecer o paciente como sujeito de direitos, capaz de participar das decisões sobre seu próprio tratamento e trajetória de cuidado (De Moraes; Corvino; De Moraes, 2023).

Segundo Barbosa *et al.*, (2020) o fortalecimento da participação social também foi identificado como elemento central. Quando a comunidade se envolve na gestão e avaliação dos serviços, há maior identificação e comprometimento com as práticas de saúde.

Por fim, observou-se que os resultados mais expressivos de humanização estão associados a equipes que desenvolvem vínculos sólidos, investem em comunicação empática e mantêm uma postura ética pautada no respeito e na dignidade humana. Esses elementos reforçam o papel da ESF como espaço privilegiado de práticas humanizadas.

Considerações Finais

A humanização do cuidado na Estratégia Saúde da Família revela-se como um eixo estruturante para a consolidação de um sistema de saúde centrado na pessoa e em seus contextos de vida. A literatura evidencia que o acolhimento, a escuta e o vínculo são componentes essenciais para promover relações terapêuticas mais efetivas e humanas.

A revisão demonstrou que a humanização transcende técnicas e protocolos, configurando-se como um compromisso ético e político dos profissionais com o bem-estar integral dos indivíduos e comunidades. Quando praticada de forma sistemática, ela potencializa os resultados das ações em saúde e contribui para o fortalecimento do SUS.

Apesar dos avanços, ainda há desafios significativos, como a necessidade de formação continuada, melhoria das condições de trabalho e ampliação do tempo destinado ao cuidado. Esses fatores influenciam diretamente na qualidade das relações estabelecidas entre equipe e usuários.

É fundamental que a humanização seja compreendida não apenas como uma diretriz, mas como um modo de ser e agir em saúde. Sua

consolidação depende do engajamento das equipes, da gestão e da comunidade, em um esforço conjunto por uma assistência mais justa e sensível.

Conclui-se, portanto, que a humanização na ESF representa o caminho mais efetivo para fortalecer vínculos, promover a integralidade e consolidar um modelo de atenção centrado na dignidade humana e na valorização da vida em todas as suas dimensões.

Referências

- ANDRADE, Didiane Celino et al. Acolhimento e vínculo na estratégia saúde da família: uma contribuição do enfermeiro à humanização e ambiência na atenção básica. **Conhecendo Online**, v. 2, n. 1, 2015.
- ALVARENGA, Cecília Gianini Muniz et al. Desafios e perspectivas para a longitudinalidade do cuidado na Estratégia Saúde da Família: A experiência de estudantes de Medicina. **Research, Society and Development**, v. 12, n. 14, p. e42121444413-e42121444413, 2023.
- ARANTES, Luciano José; SHIMIZU, Helena Eri; MERCHÁN-HAMANN, Edgar. Contribuições e desafios da Estratégia Saúde da Família na Atenção Primária à Saúde no Brasil: revisão da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, p. 1499-1510, 2016.
- BARBOSA, Vilckiane Natércia Malherme et al. A construção do fórum de saúde e comunidade no contexto da estratégia de saúde da família como catalisadora de participação social. **Bem-estar e saúde comunitária**, p. 147-164, 2020.
- DE ALBUQUERQUE RÊGO, Leandro Maciel. O Papel da Estratégia Saúde da Família na Promoção da Saúde Preventiva e Redução de Agravos. **Revista Cedigma**, [S. l.], v. 3, n. 5, p. 78-83, 2025.
- DE MORAES, Rosilene Camara Ferreira; CORVINO, Marcos Paulo Fonseca; DE MORAES, Alexander Souza. Importância da ESF em termos de saúde pública e o acolhimento humanizado: relato de experiência. **Revista Pró-UniverSUS**, v. 14, n. 2, p. 59-66, 2023.
- FERNANDES, Helen Nicoletti et al. Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 7, n. 1, p. 1915-1926, 2015.
- FUSCO, Larissa Amélia et al. Práticas adotadas pelas equipes de saúde bucal na estratégia saúde da família: uma revisão da literatura. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 27, n. 2, p. 666-683, 2023.
- JANUÁRIO, Tacyla Geyce Freire Muniz et al. Escuta e valorização dos usuários: concepções e práticas na gestão do cuidado na Estratégia Saúde da Família. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 28, n. 8, p. 2283-2290, 2023.
- LEITE, Marinês Tambara et al. Gestão do cuidado na estratégia saúde da família: revisão narrativa. **Revista de Atenção à Saúde**, v. 14, n. 48, p. 106-115, 2016.
- LIMA, Eliane de Fátima Almeida et al. Avaliação da Estratégia Saúde da Família na perspectiva dos profissionais de saúde. **Escola Anna Nery**, v. 20, n. 2, p. 275-280, 2016.
- MELO, Milena Vieira da Silva et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: análise de sua implantação em município de grande porte do nordeste brasileiro. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 26, p. e220358, 2022.
- NOVAIS, Cícero Anderson Lourenço Moreira et al. A Humanização na Assistência de Enfermagem Durante o Pré-Natal no Âmbito da Estratégia Saúde da Família/Humanization in Nursing Care During Prenatal Care in the Scope of the Family Health Strategy. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 16, n. 61, p. 319-333, 2022.
- REIS-BORGES, Grasiela Cristina; NASCIMENTO, Edinalva Neves; BORGES, Daniel Martins. Impacto da política nacional de humanização na estratégia saúde da família e na rede de saúde. **Distúrbios da Comunicação**, v. 30, n. 1, p. 194-200, 2018.

RIBEIRO, Júlia Rezende; POLES, Kátia. Cuidados paliativos: prática dos médicos da estratégia saúde da família. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 43, n. 3, p. 62-72, 2019.

VILAR, Rosana Lúcia Alves de; GERMANO, José Willington; GERMANO, Raimunda de Medeiros. O processo de trabalho na Estratégia Saúde da Família e a humanização: dilemas e desafios. **Saúde em Debate**, v. 35, p. 545-552, 2025.