ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMILIA: O PAPEL DO ENFERMEIRO

WELCOME AND HUMANIZATION IN THE FAMILY HEALTH STRATEGY: THE ROLE OF THE NURSE

Ana Clara Nascimento Gomes Da Silva
Rafael Soares Da Costa
Thayane Marques De Freitas
Graduando (a) do Curso de Enfermagem do Centro Universitário São José.
Ludmila Santos de Oliveira
Prof. Me. em Enfermagem

RESUMO

A Estratégia de Saúde da Família é um modelo de atenção primária que visa garantir o cuidado integral e humanizado no Sistema Único de Saúde. O enfermeiro desempenha um papel fundamental nesse contexto, promovendo o acolhimento e a humanização do cuidado. Este estudo teve como objetivo investigar o papel do enfermeiro na promoção do acolhimento e da humanização do cuidado na ESF, por meio de uma revisão integrativa da literatura. Foram analisados artigos publicados entre 2015 e 2025, nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde e Scientific Electronic Library Online. Os resultados demonstram que o enfermeiro é essencial na construção de vínculos com os usuários, na escuta ativa e na mediação entre a equipe multiprofissional e a comunidade. A humanização do cuidado é fundamental para promover a saúde e o bem-estar dos usuários, e o enfermeiro desempenha um papel estratégico na implementação de práticas humanizadas. Os objetivos estabelecidos foram alcançados, evidenciando que o enfermeiro desempenha um papel fundamental na promoção do acolhimento e da humanização do cuidado na ESF. Há necessidade de investimento na capacitação profissional e na estruturação das unidades de saúde para potencializar a qualidade da atenção primária e promover um atendimento mais humanizado e resolutivo.
Palavras-chaves: Acolhimento; Humanização; Estratégia Saúde da Família; Enfermagem.

ABSTRACT

The Family Health Strategy is a primary care model that aims to ensure comprehensive and humanized care in the Unified Health System. Nurses play a key role in this context, promoting welcoming and humanization of care. This study aimed to investigate the role of nurses in promoting welcoming and humanization of care in the ESF, through an integrative literature review. Articles published between 2015 and 2025 were analyzed, in the databases Virtual Health Library and Scientific Electronic Library Online.The results demonstrate that nurses are essential in building bonds with users, active listening, and mediation between the multidisciplinary team and the community. Humanization of care is fundamental to promoting the health and well-being of users, and nurses play a strategic role in implementing humanized practices. The objectives established were achieved, evidencing that nurses play a fundamental role in promoting welcoming and humanization of care in the ESF. There is a need for investment in professional training and structuring of health units to enhance the quality of primary care and promote more humanized and resolute care.
Keywords: Welcoming; Humanization; Family Health Strategy; Nursing.

INTRODUÇÃO

O setor saúde é um dos mais desafiadores atualmente. A busca por soluções eficazes e humanizadas para os problemas é uma prioridade para os profissionais e para a sociedade como um todo. Nesse contexto, a Estratégia de Saúde da Família (ESF) surge como um modelo de atenção que prioriza o cuidado integral e humanizado (Moraes *et al*., 2023).

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), instituída pela Portaria nº 2.436/2017 do Ministério da Saúde, estabelece as diretrizes para a organização da atenção primária no Sistema Único de Saúde (SUS). Essa portaria destaca a Atenção Básica como a porta de entrada principal e centro de comunicação da Rede de Atenção à Saúde (RAS), além de enfatizar o acolhimento e a humanização do cuidado como aspectos essenciais para garantir um atendimento acessível e de qualidade à população (Brasil, 2017).

A ESF foi criada com o objetivo de reorganizar a atenção à saúde no Brasil, priorizando a atenção primária, prevenção de doenças a promoção da saúde. Essa estratégia tem como base a princípio de que a saúde é um direito de todos e que o acesso a serviços de qualidade é fundamental para a melhoria das condições de saúde da população (Brasil, s.a).

No entanto, a implementação da ESF enfrenta desafios, especialmente no que diz respeito ao acolhimento e à humanização do cuidado. O acolhimento é um conceito que se refere à capacidade dos serviços de saúde de receber e atender às necessidades dos usuários, enquanto a humanização do cuidado se refere à capacidade dos profissionais de saúde de proporcionar um cuidado personalizado e respeitoso (Garuzi *et al*., 2014).

Nesse cenário, o enfermeiro assume um papel de destaque, sendo o profissional que estabelece uma conexão mais próxima com os usuários dos serviços de saúde. Além disso, sua atuação vai além do atendimento clínico, pois envolve a criação de vínculos, a escuta ativa e a construção de um ambiente acolhedor e humanizado. Ao estar na linha de frente do cuidado, o enfermeiro se torna uma peça-chave na mediação entre a equipe multiprofissional e a

comunidade, garantindo que as necessidades dos usuários sejam atendidas (Montenegro, 2010 *apud* Pires *et al.*, 2022).

Assim, este estudo tem como objetivo geral: Analisar a contribuição do Enfermeiro da ESF para o acolhimento e humanização do cuidado. Para tanto, especificamos os objetivos: identificar as estratégias e desafios utilizadas pelo Enfermeiro para fortalecer o acolhimento e garantir um atendimento humanizado.

Diante da crescente demanda por um atendimento sensível e integral na ESF, este tema se justifica pela sua inegável relevância e atualidade no cenário da saúde pública. A ESF se apresenta como um modelo de atenção que prioriza o cuidado integral e humanizado, ressaltando a importância do enfermeiro, que desempenha um papel fundamental nesse processo. Portanto, este estudo busca contribuir socialmente para a melhoria da saúde pública, especialmente no âmbito da atenção primária, por meio da promoção do acolhimento e da humanização do cuidado.

Por fim, ao fortalecer o papel do enfermeiro como um agente de mudança na promoção do acolhimento e da humanização, esta pesquisa também almeja gerar conhecimento aprofundado sobre as práticas desse profissional na ESF. Assim, esperamos que os resultados possam enriquecer o entendimento sobre a importância do enfermeiro nesse contexto e fomentar práticas que melhorem a qualidade do atendimento à população.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado em 1990 pela Lei 8.080, para garantir o direito universal à saúde no Brasil. No entanto, a implementação do SUS enfrenta desafios, como a qualificação das equipes de saúde e a necessidade de atender a uma população diversa e extensa (Lopes *et al*., 2019).

A ESF foi instituída na década de 1990 como uma proposta inovadora para reorganizar o modelo de atenção à saúde no Brasil. A ESF visa garantir o acesso universal e equitativo aos serviços de saúde, oferecendo um cuidado integral e contínuo, adaptado às realidades locais (Rocha *et al.*, 2017).

Nesse novo modelo de atenção, a atuação dos profissionais de saúde passa a ter como foco o território, com ênfase no vínculo e na continuidade do cuidado. Destacam-se, nesse cenário, os enfermeiros e os agentes comunitários de saúde (ACS), que formam a linha de frente da ESF. Juntos, eles compõem uma rede de suporte essencial, aproximando o sistema de saúde das famílias e promovendo ações que fortalecem o acolhimento e a humanização (Lopes *et al*., 2019).

O acolhimento é um dos pilares fundamentais da atenção primária à saúde, desempenhando um papel crucial na qualificação dos serviços. A Política Nacional de Humanização (PNH) destaca que o acolhimento envolve uma prática de escuta qualificada, reconhecimento das necessidades individuais e estabelecimento de vínculos solidários entre profissionais e pacientes (Borges *et al*., 2015).

Muito além de uma prática técnica, o acolhimento representa uma atitude ética e relacional. Ele se inicia desde o primeiro contato do usuário com a unidade de saúde e é sustentado por uma escuta atenta, sensível às realidades individuais e comunitárias. O enfermeiro, ao organizar os fluxos de atendimento e realizar a escuta qualificada, assegura que as demandas sejam compreendidas de forma integral e cuidadosa, priorizando o cuidado centrado na pessoa (Rocha *et al*., 2017).

A humanização na saúde é um conceito que busca valorizar a relação entre os profissionais de saúde e os pacientes, considerando as necessidades emocionais, sociais e culturais de cada indivíduo. Isso significa que os profissionais de saúde devem se esforçar para criar um ambiente acolhedor, respeitoso e personalizado. Com os adultos, a humanização pode ser alcançada por meio de escuta ativa e empática, respeito à autonomia e às decisões do paciente, consideração das necessidades emocionais e sociais do paciente e oferecimento de informações claras e precisas sobre o tratamento e os cuidados (Vieira *et al*., 2022).

Com base nesses princípios, o enfermeiro assume uma posição estratégica dentro da equipe de saúde da família. Sua atuação vai além da assistência clínica, abrangendo atividades educativas, visitas domiciliares, planejamento de ações preventivas e prescrição de medicamentos conforme protocolos do Ministério da

Saúde. Essas atribuições permitem que o enfermeiro promova um cuidado mais próximo, individualizado e sensível à realidade de cada usuário (Vieira *et al*., 2022)

Com as crianças, a humanização é ainda mais importante, pois elas são mais vulneráveis e dependem dos adultos para se sentirem seguras. A humanização com elas inclui comunicação clara e simples, adaptada à idade e ao nível de compreensão da clientela, uso de linguagem corporal e expressões faciais para transmitir conforto e segurança, respeito à individualidade e às necessidades emocionais da criança e oferecimento de opções e escolhas para que ela se sinta mais no controle (Damasceno *et al*., 2016).

Na prática cotidiana, o enfermeiro atua para garantir que esse cuidado acolhedor também alcance as crianças e suas famílias. Ele conduz atendimentos de puericultura com linguagem acessível, orienta os responsáveis com empatia e assegura um ambiente físico e emocionalmente seguro. Essa abordagem amplia a confiança no serviço e fortalece o vínculo da unidade de saúde com a comunidade (Toso *et al*., 2021).

A humanização do cuidado em saúde é fundamental para promover a saúde e o bem-estar dos usuários. A abordagem humanística no cuidado em saúde contribui para a criação de um ambiente acolhedor e de confiança, onde os usuários se sentem valorizados e bem atendidos (Bezerra *et al.*, 2015).

Nesse contexto, a promoção da saúde também ocupa um papel essencial dentro da Estratégia Saúde da Família. Trata-se de um conjunto de ações integradas que buscam melhorar a qualidade de vida da população por meio da prevenção de doenças e complicações, e o estímulo a hábitos saudáveis. Essas ações são realizadas de forma contínua e articulada com a realidade de cada território, fortalecendo o protagonismo dos indivíduos e das comunidades sobre sua própria saúde (Gusmão *et al*., 2021).

Para que as ações de promoção de saúde tenham sucesso, é fundamental que o enfermeiro atue de maneira integral, compreendendo o contexto social e cultural dos usuários. Sua capacidade de desenvolver estratégias educativas e de mobilização comunitária contribui significativamente para a mudança de hábitos e a melhoria das condições de saúde. Além disso, os enfermeiros desempenham um

papel fundamental na identificação precoce de riscos à saúde, como hipertensão e diabetes, promovendo intervenções que visam a prevenção de doenças e complicações, e o autocuidado (Borges *et al.*, 2015).

Os enfermeiros desempenham um papel fundamental na ESF, atuando como agentes de acolhimento e humanização do cuidado. Eles são responsáveis por coordenar as ações de saúde, planejar e executar atividades voltadas à promoção da saúde e à prevenção de agravos, sempre buscando estabelecer vínculos solidários com os usuários e suas famílias. Nesse contexto, o enfermeiro deve ser capaz de reconhecer as necessidades individuais dos usuários, respeitando suas peculiaridades e promovendo um ambiente acolhedor e respeitoso. Isso inclui a escuta ativa e empática, a comunicação clara e simples, e a consideração das necessidades emocionais e sociais dos usuários (Gusmão *et al.*, 2021).

Outro aspecto fundamental do trabalho do enfermeiro na ESF é a articulação com os outros membros da equipe. Ele orienta os técnicos de enfermagem, coordena os ACS e participa ativamente do planejamento das ações do território. Essa integração garante que o cuidado seja contínuo e que os princípios do SUS – equidade, integralidade e universalidade – sejam respeitados na prática cotidiana (Oliveira *et al*., 2024).

Além disso, o enfermeiro deve ser capaz de trabalhar em equipe, integrando-se com outros profissionais de saúde para garantir uma abordagem integral e contínua do cuidado. Isso inclui a coordenação com médicos, odontólogos, nutricionistas e outros profissionais para garantir uma abordagem multidisciplinar do cuidado. A educação continuada e o suporte institucional são essenciais para que os enfermeiros possam implementar estratégias de acolhimento e humanização de forma eficaz. Isso inclui a capacitação em técnicas de comunicação, em abordagens terapêuticas e em estratégias de gestão do cuidado (Gusmão *et al*., 2021).

De forma complementar, a atuação em equipe favorece a troca de saberes e o aprimoramento constante das práticas de cuidado. Os encontros de equipe, os momentos de educação permanente e a análise conjunta de casos são estratégias que fortalecem o trabalho coletivo e ampliam a capacidade de resposta aos problemas de saúde da comunidade. Esse processo é facilitado quando há

investimento institucional na valorização dos profissionais e em condições adequadas de trabalho (Vieira *et al*., 2022).

Assim, investir na capacitação dos enfermeiros e na melhoria das condições de trabalho é crucial para garantir a qualidade e a humanização do atendimento na ESF. Isso inclui a melhoria das estruturas físicas e materiais do local de trabalho, a disponibilidade de recursos e equipamentos adequados, e a criação de um ambiente de trabalho saudável e respeitoso (Oliveira *et al.*, 2024).

Portanto, superar esses desafios é fundamental para garantir a eficácia das práticas de acolhimento e humanização na ESF. Investir na capacitação dos profissionais de saúde e na melhoria das condições de trabalho é essencial para promover um atendimento de qualidade e humanizado (Oliveira *et a*l., 2024).

METODOLOGIA

O presente estudo é uma revisão integrativa que utilizou a pesquisa bibliográfica como um ponto de partida essencial para a pesquisa científica. Esse método é amplamente utilizado para reunir e sintetizar dados e informações sobre determinado tema, baseando-se em publicações científicas disponíveis. A revisão integrativa é reconhecida por sua capacidade de proporcionar uma visão abrangente e consolidada sobre um tópico ou questão de pesquisa, possibilitando a construção de um corpo de conhecimento consistente e atualizado (Mendes, Silveira e Galvão, 2008).

A revisão integrativa de literatura possui como objetivo principal sintetizar, de forma sistemática e organizada, os resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão específica. Esse tipo de revisão se diferencia por ser inclusivo e abrangente, permitindo a combinação de estudos com diferentes metodologias e abordagens teóricas. Assim, proporciona uma análise mais completa e aprofundada de um problema ou tema em questão, fornecendo subsídios importantes para a prática ou desenvolvimento científico (Ercole *et al*., 2014).

De acordo com o método de processamento selecionado, a revisão foi conduzida em seis etapas bem definidas: elaboração da pergunta norteadora,

busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa (Ercole *et al.*, 2014).

Seguindo essas etapas, foi definida a seguinte questão norteadora: Qual é o papel do enfermeiro na promoção do acolhimento e da humanização do cuidado na Estratégia de Saúde da Família?

As bases de dados utilizadas na pesquisa foram: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), que inclui a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e outras revistas científicas inseridas na BVS. Para a busca dos artigos, foram utilizados os Descritores em Ciência da Saúde (DeCs): "Acolhimento", "Humanização", "Estratégia Saúde da Família" e "Enfermagem", com operadores booleanos AND E OR. Foram incluídos artigos publicados em português no período de 2015 a 2025, que abordaram o tema central da pesquisa. Como critérios de exclusão, foram descartados artigos publicados em outros idiomas, fora do período delimitado ou que não tratassem da temática em questão de forma integral, como teses, dissertações e artigos de revisão.

O processo de seleção dos artigos consistiu no cruzamento dos descritores mencionados. Os artigos foram analisados inicialmente pelos títulos, seguidos da leitura dos resumos e, finalmente, do conteúdo completo das publicações. Portanto, apenas 11 estudos atenderam aos objetivos do trabalho e aos critérios de seleção estabelecidos, assim foram incluídos nesta revisão (Marconi e Lakatos, 2003).

RESULTADOS

Foram selecionados 11 artigos que atendem aos critérios metodológicos estabelecidos nesta pesquisa. A análise do conteúdo desses estudos possibilitou uma compreensão aprofundada sobre as práticas de acolhimento e humanização do cuidado no âmbito da ESF, com foco na atuação do profissional enfermeiro. Todos os artigos incluídos abordam de forma direta a temática central, evidenciando a importância do acolhimento e da humanização como elementos estruturantes da

prática da enfermagem na Atenção Primária à Saúde. Ressalta-se que alguns artigos estavam indexados em mais de uma base de dados, entretanto, para fins de organização e precisão, foram considerados apenas uma vez. Os estudos selecionados foram sistematizados de acordo com o autor, título e base de dados de origem, conforme apresentado no quadro a seguir.

QUADRO 1 – Artigos selecionados

N°	Ano	Autor	Título da Pesquisa	Revista
01	2015	Bezerra et al.,	Educação em saúde como compromisso para humanizar a atenção básica: compreensão de profissionais de Enfermagem	Rev. Enferm. UFPE on line
02	2015	Borges et al.,	O acolhimento na atenção básica à saúde: saberes e práticas	Rev. Enferm. UFPE on line
03	2016	Damasceno et al.,	Saúde da criança no Brasil: orientação da rede básica à Atenção Primária à Saúde	Ciência & Saúde Coletiva
04	2016	Pires et al.,	Cargas de trabalho da enfermagem na saúde da família: implicações no acesso universal	Revista Latino-Americana de Enfermagem
05	2017	Rocha et al.,	Conhecimento sobre acolhimento com classificação de risco pela equipe da Atenção Básica	Espaço Saúde (Online)
06	2019	Lopes et al.,	Educação permanente e humanização na transformação das práticas na atenção básica	REME – Revista Mineira de Enfermagem
07	2021	Gusmão et al.,	Acolhimento na atenção primária à saúde na percepção da equipe multiprofissional	Rev Pesqui
08	2021	Toso et al.,	Atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde no Brasil	Saúde em Debate
09	2022	Pires et al.,	Atuação do enfermeiro na atenção primária à saúde (APS): uma revisão integrativa da literatura	Revista Recien – Revista Científica de Enfermagem

10	2022	Vieira et al.,	O vínculo na atenção primária à saúde: práticas dos enfermeiros da região Sul do Brasil	Tempus–Actas de Saúde Coletiva
11	2024	Oliveira et al.,	Educação permanente ou continuada? Concepções de enfermeiros no cotidiano da atenção primária	Enferm Foco

DISCUSSÃO

1. CONTRIBUIÇÕES DO ENFERMEIRO PARA A PROMOÇÃO DO ACOLHIMENTO

Os resultados deste estudo evidenciam o cotidiano do enfermeiro na ESF, destacando que seu papel transcende a assistência clínica. Atuando como elo entre o sistema de saúde e a comunidade, o enfermeiro torna-se agente central na promoção de um cuidado próximo, empático e humanizado, consolidando o acolhimento como uma prática viva e não como mero protocolo. A ESF, como modelo voltado à reorganização da Atenção Primária à Saúde (APS), valoriza a integralidade, a continuidade do cuidado e a construção de vínculos — dimensões em que o enfermeiro assume papel de protagonismo, articulando práticas clínicas, educativas e relacionais no cotidiano das unidades básicas de saúde (Bezerra *et al*., 2015).

Nesse contexto, Oliveira et al., (2024) apontam que a atuação do enfermeiro requer sensibilidade e escuta ativa para captar as necessidades que ultrapassam o campo biomédico. Ao liderar ações de educação permanente, esse profissional amplia sua atuação para além da técnica, tornando-se facilitador de mudanças e inovação no serviço. Essa postura estimula práticas mais adaptadas às realidades territoriais, promovendo o cuidado como um processo construído em diálogo com a comunidade, onde a humanização não é apenas uma diretriz, mas uma atitude ética incorporada às relações do dia a dia.

A construção de vínculos é outra dimensão estratégica do cuidado humanizado, como reforça Vieira et al., (2022), ao destacar que a longitudinalidade na relação enfermeiro-usuário fortalece a confiança e amplia a efetividade do

acompanhamento. A escuta qualificada, o diálogo sensível e a presença constante nos territórios são tecnologias leves que consolidam o enfermeiro como figura de referência, sobretudo para populações vulnerabilizadas. Percebe-se que essa aproximação cotidiana ressignifica o cuidado e permite intervenções mais ajustadas às singularidades de cada família.

A Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), associada ao uso de protocolos clínicos, é destacada por Pires et al., (2016) como uma ferramenta que, embora tecnicamente orientada, pode ser humanizadora quando aplicada com sensibilidade. A organização do processo de trabalho traz segurança e previsibilidade, permitindo ao enfermeiro dedicar mais tempo à escuta e ao vínculo com o usuário. Assim, práticas padronizadas não se opõem à humanização; ao contrário, podem ser integradas à subjetividade do cuidado quando flexibilizadas diante das necessidades reais dos pacientes.

Complementando essa análise, Toso et al., (2021) ressaltam que o cuidado humanizado extrapola os muros das unidades básicas. Estratégias como visitas domiciliares e escuta em espaços informais possibilitam maior aproximação com a realidade das famílias. Essa ampliação dos espaços de cuidado revela a importância do olhar ampliado sobre os determinantes sociais da saúde, promovendo um cuidado integral e culturalmente sensível. É possível inferir que essa aproximação também fortalece o sentimento de pertencimento e a corresponsabilização dos usuários pelo cuidado.

Lopes et al., (2019) aprofundam esse entendimento ao evidenciar que a humanização se consolida com a existência de uma gestão participativa e do trabalho interdisciplinar. O enfermeiro, neste cenário, atua como mediador entre os saberes da equipe e as demandas da população, estimulando práticas éticas, democráticas e resolutivas. Estratégias como o matriciamento, a educação permanente e a integração entre ensino e serviço são instrumentos potentes para transformar as rotinas institucionais em práticas mais acolhedoras e comprometidas com a equidade.

No cuidado infantil, Damasceno et al., (2016) destacam a importância de estratégias específicas como o uso da Atenção Integrada às Doenças Prevalentes

na Infância (AIDPI), bem como o fortalecimento do vínculo com a família. Tais abordagens tornam o cuidado mais sensível, integral e efetivo desde os primeiros anos de vida. A infância, por sua natureza, exige práticas mais afetivas, sendo responsabilidade do enfermeiro garantir que esse cuidado seja baseado em empatia, escuta e respeito à dinâmica familiar.

Bezerra et al., (2015) reforçam essa perspectiva ao apontarem que a educação em saúde é uma ferramenta essencialmente humanizadora quando realizada de forma dialógica e participativa. A prática da escuta empática e o reconhecimento dos saberes populares são elementos que aproximam o enfermeiro da realidade dos usuários, promovendo não apenas o cuidado, mas também o empoderamento individual e coletivo na construção de hábitos saudáveis e na autonomia sobre o próprio processo de saúde-doença.

Além disso, Borges e Silva (2015) apresentam o acolhimento como um dispositivo organizador das práticas em saúde, que transforma a lógica do atendimento tradicional. Estratégias como a classificação de risco e a escuta qualificada, quando utilizadas com criticidade e ética, permitem reorganizar o processo de trabalho com foco na resolutividade e na relação com o usuário. Assim, o enfermeiro deixa de ser apenas executor de procedimentos e assume uma posição estratégica na promoção de uma atenção centrada na pessoa, ética e eficaz.

2. DESAFIOS DO COTIDIANO DA PRÁTICA DE ENFERMAGEM PARA A PROMOÇÃO DO ACOLHIMENTO NA ESF

Apesar dessas estratégias promissoras, Gusmão et al., (2021) evidenciam desafios persistentes, como a fragmentação das equipes, rigidez nos horários de atendimento e a presença ainda dominante de uma lógica biomédica. Esses obstáculos limitam o acolhimento a uma função burocrática, comprometendo sua essência relacional. Diante disso, compreende-se que o papel do enfermeiro precisa ser ressignificado como articulador de mudanças no processo de trabalho, investindo em práticas colaborativas, planejamento e abertura ao diálogo interdisciplinar.

Rocha et al., (2017) reconhece fragilidades que dificultam a efetivação do acolhimento, como a ausência de fluxos bem definidos e a escassez de capacitações. Essas lacunas impõem ao enfermeiro o desafio de manter a qualidade do cuidado mesmo diante de limitações estruturais. Diante disso, percebe-se que a criatividade e o compromisso ético assumem papel essencial na superação das barreiras cotidianas, ressignificando o cuidado e reafirmando a função transformadora da Enfermagem na atenção básica.

Pires et al., (2022) contribuem com uma reflexão relevante ao destacarem que as condições de trabalho dos profissionais de enfermagem estão diretamente relacionadas à qualidade do acolhimento prestado. A sobrecarga laboral, a desvalorização da categoria e a ausência de apoio institucional podem comprometer a disposição do enfermeiro para o cuidado humanizado. Diante disso, percebe-se que um ambiente organizacional saudável, que promova bem-estar, reconhecimento e suporte profissional, é fundamental para que o enfermeiro exerça plenamente seu papel de mediador do cuidado, garantindo não apenas atenção técnica, mas também relacional, ética e afetiva.

Por fim, a análise integrada dos autores permite afirmar que o acolhimento e a humanização na ESF não são metas isoladas, mas sim construções coletivas e contínuas. A atuação do enfermeiro, permeada por escuta, vínculo, criatividade e crítica, é essencial para consolidar práticas que rompam com a lógica fragmentada e tecnicista. É nesse movimento de reinvenção cotidiana que o cuidado adquire sentido, e o SUS se torna mais próximo de sua vocação humanista, equitativa e resolutiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todas as reflexões apresentadas, fica evidente que o enfermeiro desempenha um papel essencial na promoção do acolhimento e da humanização na ESF. A prática do cuidado vai muito além da técnica, ela exige sensibilidade, escuta ativa, presença e compromisso ético com o outro. A partir das estratégias relatadas pelos autores que envolvem desde a educação permanente até a reorganização dos processos de trabalho, percebe-se que a humanização não é um

conjunto de ações isoladas, mas uma atitude contínua, que atravessa o fazer cotidiano e exige, sobretudo, um posicionamento crítico diante dos desafios do sistema de saúde.

É preciso reconhecer que a realidade da ESF é desafiadora, marcada por limitações estruturais, escassez de recursos e demandas crescentes. Ainda assim, o enfermeiro tem nas mãos um potencial transformador ao fortalecer vínculos, promover a escuta qualificada, liderar processos de trabalho e articular saberes, ele se torna um agente de mudança. E, para nós, é justamente aí que reside a beleza e a complexidade dessa profissão, na capacidade de cuidar com técnica, mas também com afeto, com empatia, com humanidade.

Nesse cenário, torna-se urgente que as instituições de saúde e os gestores valorizem e apoiem esse protagonismo, garantindo formações continuadas, condições adequadas de trabalho e espaços para a participação ativa dos profissionais nas decisões. A humanização do cuidado não pode ser apenas um ideal teórico ou um discurso institucionalizado, ela precisa ser vivida, experimentada e sustentada coletivamente. E o enfermeiro, quando empoderado e reconhecido, tem plenas condições de liderar esses processos.

Portanto, conclui-se que o papel do enfermeiro na promoção do acolhimento e da humanização na ESF é, acima de tudo, um chamado para o cuidado com propósito. Um cuidado que escuta, que acolhe, que respeita as singularidades e que reconhece o outro como sujeito de direitos. Um cuidado que transforma o encontro entre profissional e usuário em uma experiência de construção conjunta de saúde, dignidade e cidadania.

REFERÊNCIAS

BRASIL**.** Ministério da Saúde**. Portaria n.º 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da atenção básica no âmbito do SUS.** Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 10/04/2025.

BRASIL, Ministério da Saúde**. Atenção Primária. Estratégia Saúde da Família**. S.A. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/esf>. Acesso em: 01/03/2025.

Bezerra, Sabrina Talita Teotônio et al., **Educação em saúde como compromisso para humanizar a atenção básica: compreensão de profissionais de Enfermagem.** ***Rev. enferm. UFPE on line***, p. 7835-7842, 2015. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1380118>. Acesso em: 26/02/2025.

Borges, Jolçueider Dayane de Moura; SILVA, Luiz Anildo Anacleto da**. O acolhimento na atenção básica à saúde: saberes e práticas.** ***Rev. enferm. UFPE on line*****,** p. 7887-7894, 2015. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1380446>. Acesso em: 26/02/2025.

Damasceno, Simone Soares *et al.,* **Saúde da criança no Brasil: orientação da rede básica à Atenção Primária à Saúde.** ***Ciência & Saúde Coletiva***, v. 21, p. 2961-2973, 2016. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csc/2016.v21n9/2961-2973/>. Acesso em: 03/03/2025.

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. Disponível em: <https://editora.univassouras.edu.br/index.php/RPU/article/download/3703/2158>. Acesso em: 02/03/2025.

Ercole, f. F.; Melo, l. S.; Alcoforado, c. L. G. **Revisão integrativa versus revisão sistemática.** ***RENE - Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste***, v. 15, n. 6, p. 824-830, 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/reme/article/view/50174>. Acesso em: 01/03/2025.

Garuzi, Miriane et al., **Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa.** ***Revista Panamericana de Salud Pública***, v. 35, n. 2, p. 144-149, 2014. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v35n2/a09v35n2.pdf>. Acesso em: 05/03/2025.

Gusmão, R. O. M. et al., **Acolhimento na atenção primária à saúde na percepção da equipe multiprofissional.** ***Rev Pesqui*****,** v. 13, p. 1590-1595, 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1337765>. Acesso em: 02/03/2025.

Lopes, Maria Tereza Soares Rezende et al., **Educação permanente e humanização na transformação das práticas na atenção básica**. ***REME-Revista Mineira de Enfermagem***, v. 23, n. 1, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reme/article/download/49808/40359>. Acesso em: 03/03/2025.

Marconi, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria**.** ***Fundamentos de metodologia científica.*** **6ª ed. São Paulo: Atlas,** 2003. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7237618/mod_resource/content/1/Marina%20Marconi%2C%20Eva%20Lakatos_Fundamentos%20de%20metodologia%20cient%C3%ADfica.pdf>. Acesso em: 07/03/2025.

Mendes, K. D. S.; Silveira, R. C. C. P.; Galvão, C. M. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.** ***Texto & Contexto - Enfermagem***, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/>. Acesso em: 09/03/2025.

Montenegro, Livia Cozer**. A formação profissional do enfermeiro: avanços e desafios para a sua atuação na Atenção Primária à Saúde.** 2010**.** Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/GCPA-84RHCD/1/l_via_cozer_montenegro.pdf>. Acesso em: 10/03/2025.

Oliveira, Naiara Martins et al., **Educação permanente ou continuada? Concepções de enfermeiros no cotidiano da atenção primária.** ***Enferm Foco*****,** v. 15, 2024. Disponível em: <https://enfermfoco.org/wp-content/uploads/articles_xml/2357-707X-enfoco-15-e-202487/2357-707X-enfoco-15-e-202487.pdf>. Acesso em: 05/03/2025.

Pires, Denise Elvira de et al., **Cargas de trabalho da enfermagem na saúde da família: implicações no acesso universal.** ***Revista Latino-Americana de Enfermagem*****,** v. 24, p. e2682, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/FnLzXDCBdWRpPSvrN4mMBCz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 06/03/2025.

Pires, Renata de Cássia Coelho; LUCENA, Adriana Dias; DE OLIVEIRA MANTESSO, Jhennyfer Barbosa**. Atuação do enfermeiro na atenção primária à saúde (APS): uma revisão integrativa da literatura.** ***Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem***, v. 12, n. 37, p. 107-114, 2022. Disponível em: <https://www.recien.com.br/index.php/Recien/article/download/600/615>. Acesso em: 07/03/2025.

Rocha, Najara Barbosa da et al., **Conhecimento sobre acolhimento com classificação de risco pela equipe da Atenção Básica.** ***Espaç. saúde (Online)*****,** p. 72-80, 2017. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-848328>. Acesso em: 09/03/2025.

Toso, Beatriz Rosana Gonçalves de Oliveira et al., **Atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde no Brasil.** ***Saúde em Debate***, v. 45, p. 666-680, 2021. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/sdeb/2021.v45n130/666-680>. Acesso em: 11/03/2025.

Vieira, Letícia Becker et al., **O vínculo na atenção primária à saúde: práticas dos enfermeiros da região Sul do Brasil.** ***Tempus–Actas de Saúde Coletiva***, v. 16, n. 4, 2022. Disponível em: <https://www.tempus.unb.br/index.php/tempus/article/download/3042/2167>. Acesso em: 12/03/2025.