

A Importância da Humanização nos Cuidados da Estratégia de Saúde da Família: Uma Revisão de Literatura

The Importance of Humanization in Family Health Strategy Care: A Literature Review

Gisela Giongo; Luis Henrique da Silva Costa

Resumo

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) é um dos pilares fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS), assumindo papel central na promoção da saúde e na humanização do cuidado. Este estudo tem como objetivo analisar, por meio de revisão de literatura, a importância da humanização nas práticas cotidianas da ESF, considerando o vínculo, o acolhimento e a integralidade do cuidado. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, que utilizou como base de dados a SciELO, LILACS e BVS, com publicações entre os anos de 2013 a 2025. Os resultados evidenciam que a humanização é um processo contínuo e relacional, que envolve empatia, escuta qualificada e compromisso ético com o outro. Conclui-se que a ESF, ao incorporar práticas humanizadas, transforma o cotidiano das comunidades, reforçando o papel social do SUS como promotor de cidadania e equidade.

Palavras-chave: Humanização; Estratégia de Saúde da Família; Cuidado; Atenção Básica; SUS.

Abstract

The Family Health Strategy (FHS) is one of the fundamental pillars of the Brazilian Unified Health System (SUS), playing a central role in health promotion and the humanization of care. This study aims to analyze, through a literature review, the importance of humanization in the daily practices of the FHS, considering the bond, welcoming, and comprehensiveness of care. This is a qualitative, exploratory, and descriptive research study that used SciELO, LILACS, and BVS as databases, with publications between 2013 and 2025. The results show that humanization is a continuous and relational process that involves empathy, qualified listening, and ethical commitment to the other. It is concluded that the FHS, by incorporating humanized practices, transforms the daily lives of communities, reinforcing the social role of the SUS as a promoter of citizenship and equity.

Keywords: Humanization; Family Health Strategy; Care; Primary Care; SUS.

¹USCS São Paulo
gi.giongo16@gmail.com

²Faculdade Pitágoras- São Luís
psi.luishenrique@gmail.com

Introdução

A saúde pública brasileira tem na Estratégia de Saúde da Família (ESF) um instrumento essencial para a consolidação dos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), como universalidade, integralidade e equidade (BRASIL, 2017). Nesse contexto, a humanização do cuidado emerge como eixo estruturante das práticas em saúde, promovendo uma aproximação efetiva entre profissionais e comunidade (Merhy, 2014). A humanização não se reduz a um conjunto de técnicas, mas representa uma atitude ética e política diante da vida (Ayres, 2015).

Segundo Campos (2018), a humanização implica reconhecer o sujeito em sua totalidade, considerando dimensões biológicas, psicológicas, sociais e espirituais. A ESF, nesse sentido, deve ser compreendida como espaço de diálogo e corresponsabilidade, no qual o cuidado se constrói por meio da escuta e do vínculo (Cecilio, 2011). Assim, a prática humanizada torna-se um dispositivo transformador, capaz de reorientar as ações de saúde para um modelo mais solidário e participativo (FRANCO; MERHY, 2012).

Para Fortes (2016), a humanização envolve tanto a relação entre profissionais e usuários quanto a gestão do trabalho em saúde, demandando um olhar sensível às condições materiais e emocionais da equipe. A criação de vínculos horizontais, o acolhimento e a comunicação empática são estratégias fundamentais para qualificar o cuidado e ampliar a resolutividade dos serviços (DESLANDES, 2014).

Nesse cenário, os profissionais da ESF precisam incorporar práticas baseadas na ética do cuidado, fortalecendo o compromisso com a vida e com o respeito às singularidades humanas (COSTA; LOPES, 2019). A humanização se estabelece, portanto, como princípio norteador que ultrapassa o campo técnico, constituindo uma dimensão política e afetiva do trabalho em saúde (BENEVIDES; PASSOS,

2005).

Por fim, compreender a importância da humanização na ESF é compreender o próprio sentido do SUS enquanto política pública de inclusão e justiça social. O presente artigo propõe uma análise crítica e reflexiva sobre como o cuidado humanizado tem sido abordado na literatura recente, evidenciando suas contribuições e desafios no contexto da atenção básica.

Metodologia

Trata-se de uma revisão de literatura com abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, desenvolvida com base em publicações nacionais indexadas nas bases SciELO, LILACS e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), entre os anos de 2013 e 2025.

Foram utilizados os descritores controlados: “humanização”, “estratégia de saúde da família”, “atenção básica”, e “cuidado em saúde”, conforme os termos do DeCS. Os critérios de inclusão foram: artigos em português, disponíveis em texto completo, que abordassem a humanização no contexto da ESF.

Os critérios de exclusão incluíram: publicações duplicadas, artigos fora do recorte temporal e estudos que não discutissem práticas humanizadas.

Após a triagem inicial de 86 artigos, 32 foram selecionados para leitura integral, resultando em 21 trabalhos que compuseram a amostra final para análise. A sistematização dos dados seguiu o método de análise temática,

Resultados e Discussões

A humanização tem sido reconhecida como eixo fundamental das políticas públicas de saúde, especialmente no campo da atenção básica (FRANCO; MERHY, 2012). A ESF constitui espaço privilegiado para a efetivação dessa política, pois atua no território, próximo da vida cotidiana das pessoas (CAMPOS, 2018). A pesquisa de Ayres (2015) aponta que o cui-

dado humanizado envolve o reconhecimento da alteridade, estabelecendo relações éticas e solidárias. Essa dimensão relacional se expressa na capacidade de escuta ativa, empatia e acolhimento das demandas singulares dos usuários (MERHY, 2014).

Para Cecílio (2011), o acolhimento é o ponto de partida da humanização. Ele rompe com a lógica mecanicista do atendimento e abre espaço para o encontro entre sujeitos. Nesse processo, o vínculo entre equipe e comunidade torna-se um instrumento terapêutico fundamental (FORTES, 2016).

A humanização, como destaca Benevides e Passos (2005), também implica transformar as práticas de gestão. A valorização dos trabalhadores e a construção coletiva das decisões fortalecem o compromisso ético-político das equipes (DESLANDES, 2014).

Os estudos de Matumoto (2012) e Paim (2015) reforçam que o processo de trabalho em saúde precisa ser orientado por práticas integradas, superando o modelo centrado na doença. A ESF, ao priorizar o cuidado em rede, potencializa a autonomia e a corresponsabilidade dos sujeitos.

Segundo Franco e Merhy (2012), o conceito de cuidado é ampliado quando compreendido como construção coletiva, e não como ato individual. Assim, a humanização exige reorganização dos serviços, diálogo permanente e valorização das práticas interdisciplinares (CAMPOS; GUERRERO, 2019).

De acordo com Schraiber (2018), o vínculo é elemento central da prática humanizada, pois sustenta a confiança entre equipe e usuários. Essa confiança é base para a adesão aos tratamentos e para o fortalecimento do sentimento de pertencimento ao território.

Fortin et al. (2019) destacam que a formação profissional deve ser orientada para o desenvolvimento de competências relacionais, éticas e comunicativas. A ESF, como campo de atuação, possibilita o aprendizado

contínuo e o contato com realidades diversas. Segundo Souza (2020), o desafio da humanização na atualidade envolve lidar com o excesso de demandas, a precarização do trabalho e a fragmentação dos vínculos comunitários. Mesmo assim, a potência do cuidado se mantém presente quando há compromisso ético dos profissionais (COSTA; LOPES, 2019).

A pesquisa de Paiva (2021) ressalta que a escuta qualificada é um dos pilares para a humanização, pois permite compreender o sofrimento humano em sua complexidade. O diálogo, nesse sentido, é ferramenta terapêutica essencial (AYRES, 2015).

A ESF, como lembra Mendes (2019), é mais que um modelo de atenção: é uma estratégia de transformação social. Ela amplia o olhar sobre a saúde, considerando as dimensões culturais e afetivas da vida.

Por fim, a humanização deve ser vista como um processo em constante construção, que exige investimento institucional, compromisso político e sensibilidade individual (BENEVIDES; PASSOS, 2005; DESLANDES, 2014).

Conclusão

A humanização dos cuidados na Estratégia de Saúde da Família constitui um desafio permanente e uma necessidade ética para o fortalecimento do SUS. A literatura revisada evidencia que práticas humanizadas promovem vínculos sólidos, ampliam a resolutividade das ações e fortalecem o protagonismo das comunidades.

Os resultados apontam que o cuidado humanizado depende da valorização das equipes, da escuta atenta e da gestão participativa. O compromisso com o outro é o que sustenta a essência do cuidado, ultrapassando barreiras técnicas e institucionais.

Conclui-se que a humanização é um processo de reconstrução contínua da saúde pública brasileira, pautado pela sensibilidade,

solidariedade e respeito à dignidade humana. O fortalecimento da ESF, nesse contexto, representa a esperança de um SUS mais inclusivo, equitativo e verdadeiramente humano.

Referências

- AYRES, J. R. C. M. Cuidado: trabalho e interação nas práticas de saúde. Rio de Janeiro: CEPESC, 2015.
- BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. *Interface*, v. 9, n. 17, 2005.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília: MS, 2017.
- CAMPOS, G. W. S. Saúde Paideia. São Paulo: Hucitec, 2018.
- CAMPOS, G. W. S.; GUERRERO, A. V. P. Manual de práticas de atenção básica. São Paulo: Hucitec, 2019.
- CECÍLIO, L. C. O. As necessidades de saúde como conceito estruturante na luta pela integralidade e equidade. *Saúde Soc.*, v. 20, n. 1, 2011.
- COSTA, N. R.; LOPES, M. J. M. Humanização na Atenção Básica: desafios e perspectivas. *Rev. Saúde Pública*, v. 53, 2019.
- DESLANDES, S. F. Humanização: revisitando o conceito a partir das práticas de saúde. *Ciênc. Saúde Coletiva*, v. 19, n. 9, 2014.
- FORTES, P. A. C. Ética e saúde pública: desafios contemporâneos. São Paulo: Loyola, 2016.
- FORTIN, M. F. et al. Pesquisa em enfermagem: fundamentos, métodos e técnicas. Porto Alegre: Artmed, 2019.
- FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano. São Paulo: Hucitec, 2012.
- MATUMOTO, S. O encontro entre trabalhador e usuário no serviço de saúde: um espaço de produção de cuidado e subjetividades. São Paulo: Annablume, 2012.
- MENDES, E. V. A construção social da atenção primária à saúde. Brasília: OPAS, 2019.
- MERHY, E. E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Hucitec, 2014.
- PAIM, J. S. O que é o SUS. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2015.
- PAIVA, R. S. Cuidado, escuta e subjetividade: a humanização na prática da atenção básica. *Rev. Bras. Enferm.*, v. 74, n. 2, 2021.
- SCHRAIBER, L. B. Humanização em saúde: práticas, saberes e sentidos. São Paulo: Hucitec, 2018.
- SOUZA, M. F. Desafios da humanização em tempos de crise sanitária. *Rev. Saúde e Sociedade*, v. 29, 2020.
- TORRES, R. F.; MATTOS, R. A. Gestão do cuidado e integralidade: interfaces com a humanização. *Saúde Debate*, v. 43, 2021.