



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE PINHEIRO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM

RAFAELA CÂMARA MENDONÇA

**CUIDADO HUMANIZADO AO PACIENTE POLITRAUMATIZADO NO
ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

PINHEIRO

2026

RAFAELA CÂMARA MENDONÇA

**CUIDADO HUMANIZADO AO PACIENTE POLITRAUMATIZADO NO
ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão, campus Pinheiro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Profa. Dra. Tamires Barradas Cavalcante.

PINHEIRO-MA

2026

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Câmara Mendonça, Rafaela.

CUIDADO HUMANIZADO AO PACIENTE POLITRAUMATIZADO NO
ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA / Rafaela
Câmara Mendonça. - 2026.
62 p.

Orientador(a): Tamires Barradas Cavalcante.

Curso de Enfermagem, Universidade Federal do Maranhão,
Pinheiro - MA, 2026.

1. Humanização da Assistência. 2. Serviços Médicos de
Emergência. 3. Traumatismo Múltiplo. I. Barradas
Cavalcante, Tamires. II. Título.

RAFAELA CÂMARA MENDONÇA

**CUIDADO HUMANIZADO AO PACIENTE POLITRAUMATIZADO NO
ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Aprovado em ____ de ____ de ____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Tamires Barradas Cavalcante (Orientadora)
Doutora em Saúde Coletiva - UFMA
Universidade Federal do Maranhão

Profa. Dra. Layse Braz de Oliveira
Doutora em Ciências - UFMA
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Moraes Campos
Doutor em Saúde Coletiva - UFMA
Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ter me confiado esta missão e por ter me ajudado a realizá-la, em segundo lugar a minha mãe, que foi a pessoa que mais acreditou em mim e sempre me incentivou a continuar essa jornada e nunca desistir quando pensei em parar.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, toda honra, toda glória e toda gratidão sejam dadas ao meu Deus. Foi Ele quem me confiou essa missão e me permitiu chegar até aqui e, em todos os momentos desta caminhada, sustentou-me com Sua graça, fortaleceu-me quando pensei em desistir, realizou milagres, derramou incontáveis bênçãos e nunca permitiu que eu caminhasse sozinha. Cada conquista alcançada é fruto da Sua infinita misericórdia e do Seu amor por mim. Como está escrito em Salmos 115:1: "Não a nós, Senhor, nenhuma glória para nós, mas sim ao teu nome, por teu amor e por tua fidelidade." A Deus, minha eterna gratidão por tudo o que me concedeu até aqui e por ter realizado esse sonho por mim e comigo.

Agradeço, com todo o amor do meu coração, aos meus pais, Maria do Carmo Câmara e José Domingos Mendonça, pelas bênçãos de todos os dias, pedindo para que Deus sempre me protegesse. Em especial, à minha mãe, que acreditou em mim quando nem eu mesma conseguia acreditar. Ela enxergava força onde eu só conseguia ver fraqueza, fez renúncias sem medir esforços, sempre movida pelo amor, para que eu pudesse continuar estudando. Sou imensamente grata por cada material adquirido com seu sacrifício, pelo meu primeiro jaleco, por cada incentivo, pelas noites que me fez companhia enquanto madrugava estudando, pelas palavras e sorriso de motivação quando me via chorando quando eu não entendia um assunto ou não conseguia fazer uma atividade e por tudo o que fez para que esse sonho se tornasse realidade. Meus agradecimentos a senhora vão além das palavras, o diploma desta jornada não é apenas meu; ele também é seu. Sei que um dos seus maiores sonhos era se formar na área da saúde, mas a vida lhe impôs caminhos diferentes. Hoje, sinto que, de alguma forma, realizamos esse sonho juntas. Escolhi a Enfermagem inspirada na mulher que me ensinou, pelo exemplo, o verdadeiro significado de cuidar, acolher e servir o próximo. Se cheguei até aqui, foi porque tive na senhora meu maior incentivo, meu porto seguro e minha maior fonte de força abaixo de Deus. Esta conquista também lhe pertence, pois, a senhora percorreu cada etapa dessa jornada ao meu lado. Ao meu pai, agradeço pelas palavras de incentivo, por reconhecer meus esforços quando eu mesma não conseguia enxergá-los e por sempre me motivar a seguir em frente, por sempre falar de mim com orgulho, por sempre me parabenizar pela minha dedicação, por me lembrar que sou forte mesmo diante dos desafios.

Ao meu avô, Raimundo Campos, que hoje descansa em paz, deixo minha eterna gratidão e saudade. Foi o amor que sentia pelo senhor e o desejo de poder retribuir, por meio do cuidado, tudo que recebi durante a vida que compartilhei com o senhor, que também despertou em mim a vontade de seguir a Enfermagem. Embora Deus tenha o chamado antes que eu pudesse cuidar

do senhor como enfermeira, levo comigo a certeza de que sua presença, seu exemplo e seu amor foram fundamentais para que eu escolhesse esse caminho.

Ao meu namorado e pai da Serena, Tiago de Jesus Câmara, deixo minha sincera gratidão por todo o apoio, incentivo e confiança depositados em mim durante essa jornada. Obrigada por acreditar na minha capacidade até mesmo nos momentos em que eu duvidava de mim, por me encorajar diante dos desafios e por sempre encontrar palavras que renovavam minhas forças quando o desânimo surgia.

Agradeço também às minhas irmãs, Siele de Jesus Câmara Mendonça, Susiele de Jesus Câmara Mendonça, Nayele de Jesus Câmara Mendonça e Eliza Nascimento, bem como aos meus irmãos, José Domingos Mendonça Filho e Leonardo Nascimento, por estarem sempre ao meu lado, reconhecendo meus esforços e lembrando-me de que cada noite mal dormida, cada dia cansativo e cada sacrifício valeriam a pena no futuro.

Minha gratidão também aos meus amigos, especialmente Elivelton, Clarisse e Carliene, e às minhas primas Luciana e Josely, e as minhas avós Euzébia Sanches e Joana Batista, por todo apoio, incentivo e pelas palavras de encorajamento ao longo dessa caminhada.

Agradeço, de maneira muito especial, ao meu tio e padrinho, Gerson Carlos Soares Câmara, que acreditou no meu potencial desde quando eu ainda estava no ensino médio e sempre demonstrou confiança de que eu seria capaz de conquistar um curso superior.

Às minhas tias, Paulina Natividade Câmara e, principalmente, à minha tia e colega de turma, Maria Reis Câmara, expresso minha profunda gratidão. Depois de Deus e da minha mãe, ela foi a terceira grande base para que este sonho se concretizasse. Esteve comigo desde o momento da matrícula até a conclusão da graduação. Compartilhamos desafios, vitórias e aprendizados, incentivando uma à outra durante toda essa trajetória. Sua presença tornou essa caminhada muito mais leve, divertida e significativa.

Acrescento também um agradecimento muito especial à minha filha, Serena, que, ainda no meu ventre, acompanhou os momentos finais desta jornada. Sua chegada trouxe um novo sentido aos meus sonhos e renovou minhas forças quando o cansaço parecia maior que a esperança. Ela se tornou uma das maiores motivações para que eu continue estudando, buscando crescer profissionalmente e me tornar uma enfermeira cada vez mais humana, competente e dedicada.

Ser mãe, mesmo antes do nascimento, transforma o coração e desperta uma força que muitas vezes a própria mulher desconhece possuir. Um filho faz a mãe compreender que desistir deixa de ser uma opção, pois cada conquista passa a representar um legado, um exemplo e um

futuro melhor para quem tanto ama. Serena, você já me ensinou, antes mesmo de nascer, que o amor é capaz de renovar as forças e fazer florescer coragem onde antes existia medo.

Minha filha, que você cresça sabendo que uma parte desta conquista também lhe pertence. Você veio para ser meu incentivo silencioso e forte no final desta jornada, minha esperança diária e a prova de que Deus sempre prepara novos motivos para seguirmos em frente.

À Universidade Federal do Maranhão, campus Pinheiro, expresso minha gratidão por proporcionar oportunidades a pessoas que, assim como eu, talvez não tivessem condições de ingressar em uma instituição particular. Tenho orgulho de concluir minha graduação em uma universidade pública, que transformou minha vida e abriu portas para meu futuro profissional.

À minha orientadora, Prof.^a Tamires Barradas Cavalcante, agradeço a paciência, dedicação, disponibilidade e pelos ensinamentos durante a elaboração deste trabalho.

Estendo meus agradecimentos a todos os docentes que fizeram parte da minha formação acadêmica. Cada um contribuiu, de maneira única, para a construção da profissional que hoje me torno. Em especial, às professoras Ingrid Albuquerque e Mayane Marques, que despertaram em mim a confiança necessária para atuar na assistência, incentivando-me a desenvolver autonomia, iniciativa e proatividade durante os estágios, também agradeço a todos os meus colegas de turma pelos aprendizados compartilhados, em especial ao meu amigo Nicolas Eduardo que sempre me ajudou nos estudos, principalmente nas provas, fazendo simulados e tirando as dúvidas um do outro ou nos apresentando uma nova dúvida.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, mesmo não citadas nominalmente, torceram por mim, oraram, incentivaram e vibraram por cada uma das minhas conquistas. Que Deus recompense abundantemente cada gesto de carinho e cada palavra de apoio.

Encerro esta etapa com o coração transbordando de gratidão, reconhecendo que tudo aconteceu segundo a vontade e o tempo do Senhor. Que eu jamais me esqueça de que cada conquista alcançada veio das Suas mãos. Como declara a Palavra de Deus em 1 Crônicas 29:13: "Agora, nosso Deus, damos-te graças e louvamos o teu glorioso nome." A Ele seja toda honra, toda glória e todo louvor, hoje e para sempre. Amém.

“Curar quando possível; aliviar quando necessário; consolar sempre.”

Hipócrates

RESUMO

Introdução: o trauma é uma lesão causada por forças externas que podem causar danos aos tecidos corporais, muitas vezes resultando em sequelas irreversíveis. A humanização envolve valores, técnicas e comportamentos que melhoram a qualidade das relações nos serviços de saúde. No atendimento pré-hospitalar móvel, a humanização busca tratar as vítimas com respeito, oferecer apoio emocional e garantir que o socorro seja conduzido de forma acolhedora e digna. O conceito de humanização na assistência está diretamente relacionado à valorização dos envolvidos no processo de cuidado. Isso envolve reconhecer a capacidade de decisão dos usuários, fortalecer os vínculos interpessoais, levar em consideração suas singularidades, assim como preparar o ambiente para atendimento com todos os materiais necessários, realizando um atendimento por completo e não pela metade. **Objetivo:** Compreender as percepções e experiências dos profissionais de enfermagem acerca da assistência humanizada ao paciente politraumatizado no atendimento pré-hospitalar móvel, SAMU. **Metodologia:** trata-se de um estudo descritivo e de campo de abordagem qualitativa. A coleta de dados ocorreu por meio de uma entrevista semiestruturada, com cinco questões referentes aos dados sociodemográficos e treze questões abertas, envolvendo os temas de humanização e o atendimento ao paciente politraumatizado. As informações coletadas foram transcritas e analisadas cuidadosamente, utilizando métodos qualitativos para identificar padrões, temas emergentes e nuances nas respostas dos entrevistados, através de categorizações. Foram incluídos na pesquisa os profissionais presentes e disponíveis no período da coleta de dados, que possuíam disponibilidade de tempo para responder à entrevista e que atuavam na instituição há pelo menos seis meses. **Resultados:** demonstraram que os profissionais reconhecem a humanização como componente indispensável da assistência ao paciente politraumatizado. Entretanto, sua efetivação ainda enfrenta desafios relacionados à estrutura do serviço, às condições de trabalho e à necessidade permanente de capacitação profissional e fortalecimento da saúde mental das equipes. Adicionalmente, verificou-se que muitos profissionais desconhecem a existência de protocolos específicos voltados para a humanização da assistência dentro da instituição, embora reconheçam a utilização de protocolos técnicos relacionados ao trauma. Esse achado sugere a necessidade de fortalecimento das ações institucionais voltadas à Política Nacional de Humanização. **Considerações Finais:** a presente pesquisa permitiu compreender que a assistência humanizada ao paciente com múltiplas lesões no atendimento pré-hospitalar é reconhecida pelos profissionais do SAMU como elemento essencial para qualidade do cuidado, embora exista uma carência da compreensão limitada sobre o conceito ampliado de humanização.

Palavras-chave: Humanização da Assistência; Serviços Médicos de Emergência; Traumatismo Múltiplo.

ABSTRACT

Introduction: trauma is an injury caused by external forces that can damage body tissues, often resulting in irreversible consequences. Humanization involves values, techniques, and behaviors that improve the quality of relationships in healthcare services. In mobile pre-hospital care, humanization aims to treat victims with respect, provide emotional support, and ensure that help is delivered in a welcoming and dignified manner. The concept of humanization in care is directly related to valuing everyone involved in the care process. This includes acknowledging patients' ability to make decisions, strengthening interpersonal bonds, considering their uniqueness, and preparing the environment with all necessary materials to provide complete care rather than partial care. **Objective:** to understand the perceptions and experiences of nursing professionals regarding humanized care for polytrauma patients in mobile pre-hospital care, SAMU. **Methodology:** this is a descriptive field study with a qualitative approach. Data collection was conducted through a semi-structured interview, with five questions regarding open sociodemographic data and thirteen open-ended questions covering the topics of humanization and care for polytraumatized patients. The information collected was transcribed and carefully analyzed using qualitative methods to identify patterns, emerging themes, and nuances in the participants' responses through categorization. The study included professionals who were present and available during the data collection period, had time to respond to the interview, and had been working at the institution for at least six months. **Results:** they showed that professionals recognize humanization as an indispensable component of care for the polytraumatized patient. However, implementing it still faces challenges related to the service structure, working conditions, and the ongoing need for professional training and strengthening the mental health of teams. Additionally, it was found that many professionals are unaware of the existence of specific protocols aimed at humanizing care within the institution, even though they acknowledge the use of technical protocols related to trauma. This finding suggests the need to strengthen institutional actions aimed at the National Humanization Policy. **Final Considerations:** this research allowed us to understand that humanized care for patients with multiple injuries in pre-hospital care is recognized by SAMU professionals as an essential element for quality care, although there is a lack of understanding about the broader concept of humanization.

Keywords: Humanization of Assistance. Emergency Medical Services. Multiple Trauma.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1 Humanização do cuidado em situações críticas.....	16
2.2 Vulnerabilidade do paciente politraumatizado e consequências da assistência desumanizada.....	17
2.3 Principais desafios para a humanização no atendimento pré-hospitalar móvel.....	20
2.4 O papel do enfermeiro como mediador do cuidado humanizado à luz da Teoria do Cuidado Humano de Jean Watson.....	23
3. OBJETIVOS.....	25
3.1 Objetivos Geral.....	25
3.2 Objetivos Específicos.....	25
4. METODOLOGIA.....	26
5. RESULTADOS.....	31
5.1 Tema: Percepções dos profissionais de enfermagem sobre a assistência humanizada ao paciente politraumatizado no atendimento pré-hospitalar móvel.....	31
5.2 Categoria 1 – Compreensão da humanização no cuidado ao paciente politraumatizado.....	32
5.3 Categoria 2 – Estratégias para a efetivação da assistência humanizada.....	35
5.4 Categoria 3 – Limites e desafios da humanização no atendimento pré-hospitalar móvel.....	38
6. DISCUSSÃO.....	42
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	56
ANEXO – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	60
APÊNDICE A – Parecer do CEP.....	62