

HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE EM ANGOLA: CARACTERIZAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL FRENTE AO CENÁRIO GLOBAL

HUMANIZATION IN HEALTH IN ANGOLA: CHARACTERIZATION OF THE NATIONAL POLICY IN THE GLOBAL CONTEXT

HUMANIZACIÓN EN SALUD EN ANGOLA: CARACTERIZACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL FRENTE AL ESCENARIO GLOBAL

Wilson Venâncio Lukamba¹

Angelino Chitoma Domingos²

RESUMO: Este estudo teve como objetivo analisar a caracterização da Política Nacional de Humanização em Saúde em Angola frente ao cenário global, por meio de revisão integrativa da literatura. Foram consultadas as bases PubMed, LILACS e BDENF, com recorte temporal de janeiro de 2019 a julho de 2025, utilizando descritores relacionados à humanização e políticas de saúde. Após aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, 18 artigos foram selecionados para análise, sendo organizados em fluxograma PRISMA e tabela de síntese. Os resultados evidenciam que a humanização nos serviços de saúde impacta positivamente a qualidade do atendimento, a satisfação dos pacientes e o desempenho institucional. Práticas como acolhimento, comunicação clara, atenção centrada no paciente e capacitação contínua dos profissionais são apontadas como estratégias essenciais. Entretanto, barreiras estruturais, sobrecarga de profissionais, limitações de recursos e fatores culturais dificultam a implementação efetiva das políticas, refletindo desafios similares aos encontrados em outros países com contextos de baixa renda. No contexto angolano, a Política Nacional de Humanização, respaldada pelo Decreto Presidencial n.º 21/18 e pelo Programa Nacional de Humanização da Assistência na Saúde (PNHAS), representa uma oportunidade de alinhar o país às diretrizes globais de atenção centrada na pessoa e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A integração das políticas de humanização com o Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário (MINSA, 2022) oferece base normativa para fortalecer a prática humanizada, promovendo equidade, qualidade no atendimento e participação do usuário. Conclui-se que investir na humanização dos serviços de saúde em Angola é estratégico para aprimorar o cuidado, reduzir desigualdades e fortalecer a confiança da população no sistema de saúde. Recomenda-se aprofundar pesquisas sobre a efetividade das políticas implementadas, considerando aspectos culturais e estratégias inovadoras em contextos de recursos limitados.

586

Descritores: Humanização da Assistência OR Humanization of Health Care AND Políticas de Saúde OR Health Policies AND Angola.

¹Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina- UFSC – Brasil, Doutorando em Enfermagem pela Universidade de São Paulo – USP. Docente no Departamento de Investigação em Enfermagem do Instituto Superior Politécnico da Caála- Angola. Funcionário Público afeto ao Ministério da Saúde de Angola- Gabinete Provincial da Saúde do Huambo/Área de Formação Continuada. Orcid- 0000-0002-2266-8752

²Doutorando em Enfermagem pela Universidade de São Paulo – USP. Docente no Departamento de Investigação em Enfermagem do Instituto Superior Politécnico da Caála- Angola. Funcionário Público afeto ao Hospital Geral do Huambo - Chefe de Secção da Pós-graduação em Enfermagem.

ABSTRACT: This study aimed to analyze the characteristics of Angola's National Policy for Humanization in Health in relation to the global scenario, through an integrative literature review. The PubMed, LILACS, and BDENF databases were consulted, covering the period from January 2019 to July 2025, using descriptors related to humanization and health policies. After applying the inclusion and exclusion criteria, 18 articles were selected for analysis and organized into a PRISMA flowchart and summary table. The results show that humanization in health services positively impacts the quality of care, patient satisfaction, and institutional performance. Practices such as welcoming, clear communication, patient-centered care, and continuous professional training are highlighted as essential strategies. However, structural barriers, staff overload, resource limitations, and cultural factors hinder effective policy implementation, reflecting challenges similar to those found in other low-income countries. In the Angolan context, the National Humanization Policy, supported by Presidential Decree No. 21/18 and the National Program for the Humanization of Healthcare (PNHAS), represents an opportunity to align the country with global guidelines for person-centered care and the Sustainable Development Goals. The integration of humanization policies with the National Health Development Plan (MINSA, 2022) provides a normative basis for strengthening humanized practices, promoting equity, quality of care, and user participation. It is concluded that investing in the humanization of healthcare services in Angola is strategic for improving care, reducing inequalities, and strengthening public trust in the healthcare system. Further research on the effectiveness of implemented policies is recommended, considering cultural aspects and innovative strategies in resource-limited contexts.

Descriptors: Humanization of Care OR Humanization of Health Care AND Health Policies OR Health Policies AND Angola.

RESUMEN: Este estudio tuvo como objetivo analizar las características de la Política Nacional de Humanización en Salud de Angola en relación con el escenario global, a través de una revisión bibliográfica integradora. Se consultaron las bases de datos PubMed, LILACS y BDENF, abarcando el período de enero de 2019 a julio de 2025, utilizando descriptores relacionados con la humanización y las políticas de salud. Tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 18 artículos para su análisis, los cuales se organizaron en un diagrama de flujo PRISMA y una tabla resumen. Los resultados muestran que la humanización en los servicios de salud impacta positivamente en la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y el desempeño institucional. Prácticas como la acogida, la comunicación clara, la atención centrada en el paciente y la formación profesional continua se destacan como estrategias esenciales. Sin embargo, las barreras estructurales, la sobrecarga de personal, las limitaciones de recursos y los factores culturales dificultan la implementación efectiva de las políticas, lo que refleja desafíos similares a los encontrados en otros países de bajos ingresos. En el contexto angoleño, la Política Nacional de Humanización, respaldada por el Decreto Presidencial n.º 21/18 y el Programa Nacional de Humanización de la Atención Sanitaria (PNHAS), representa una oportunidad para alinear al país con las directrices globales de atención centrada en la persona y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La integración de las políticas de humanización con el Plan Nacional de Desarrollo de la Salud (MINSA, 2022) proporciona una base normativa para fortalecer las prácticas humanizadas, promoviendo la equidad, la calidad de la atención y la participación de los usuarios. Se concluye que invertir en la humanización de los servicios de salud en Angola es estratégico para mejorar la atención, reducir las desigualdades y fortalecer la confianza pública en el sistema de salud. Se recomienda realizar más investigaciones sobre la eficacia de las políticas implementadas, considerando aspectos culturales y estrategias innovadoras en contextos con recursos limitados.

587

Descriptores: Humanización de la Atención O Humanización de la Atención Sanitaria Y Políticas de Salud O Políticas de Salud Y Angola.

INTRODUÇÃO

A humanização na saúde é um princípio fundamental que busca assegurar atendimento completo, respeito à dignidade humana e valorização das interações entre profissionais, usuários e gestores. A questão inicial desta pesquisa partiu da ideia de investigar "como a Política Nacional de Humanização em Saúde em Angola se define e se relaciona com as diretrizes globais de humanização na área da saúde?".

No contexto mundial, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2023), ressalta-se a relevância de incorporar abordagens humanizadas como uma estratégia para aprimorar sistemas de saúde justos e universais. E em Angola, as conversas sobre humanização estão integradas nas reformas do Sistema Nacional de Saúde, principalmente com a execução do Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário 2022-2027, que visa aprimorar a qualidade do atendimento, reforçar a equidade e reconhecer o usuário como protagonista do cuidado (MINSA, 2022).

Nesse contexto, é essencial examinar a pesquisa científica a respeito da humanização na saúde, contrastando as evidências globais com a situação em Angola. Para muitos países, políticas nacionais de humanização têm procurado integrar a prática clínica ao respeito pelos direitos humanos, reconhecendo a saúde como um patrimônio coletivo e universal.

588

Ainda no âmbito angolano, o debate sobre a humanização na saúde tem se tornado relevante, especialmente em relação às reformas do Sistema Nacional de Saúde, que buscam diminuir desigualdades, aumentar o acesso e assegurar a integralidade do cuidado (MINSA, 2022).

Com isto, a adoção de políticas públicas voltadas à humanização constitui um desafio diante das restrições de infraestrutura, recursos humanos e orçamento, mas também surge como uma oportunidade para alinhar o país às orientações mundiais de saúde e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Assim sendo, examinar a definição da Política Nacional de Humanização em Saúde em Angola no contexto global é fundamental para entender os progressos, obstáculos e oportunidades de aprimoramento. Essa análise possibilita reconhecer em que grau as estratégias locais estão conectadas às práticas globais, enfatizando a relevância da equidade, da qualidade

no atendimento e da centralidade do paciente como protagonista do cuidado (FERREIRA; SOUZA; LOPES, 2024).

Dante desse contexto, ressalta-se que, a Política Nacional de Humanização da Saúde em Angola, assenta-se em instrumentos legais, tais com: o Decreto Presidencial n.º 21/18, de 30 de janeiro de 2018, que aprova o Estatuto Orgânico do Ministério da Saúde e institui o Gabinete de Ética e Humanização, encarregado de promover e executar o programa de humanização da assistência no Sistema Nacional de Saúde (SNS). Dentre suas atribuições, constam: fomentar uma cultura ética e humanizada, auxiliar na formação dos Gabinetes do Utente, reforçar iniciativas de humanização em curso e incentivar parcerias para troca de experiências (ANGOLA, 2018).

Em contrapartida, Angola possui o Despacho n.º 1114/14, datado de 15 de maio de 2014, que institui o Programa Nacional de Humanização da Assistência na Saúde (PNHAS), visando articular e fortalecer ações de humanização, promovendo o respeito, a valorização e a recepção dos usuários e trabalhadores do SNS (ANGOLA, 2014).

OBJETIVO

589

O presente estudo cingiu-se em analisar, através de uma revisão integrativa, as evidências científicas relacionadas à humanização em saúde, caracterizando a Política Nacional em Angola em relação ao contexto global.

METODOLOGIA

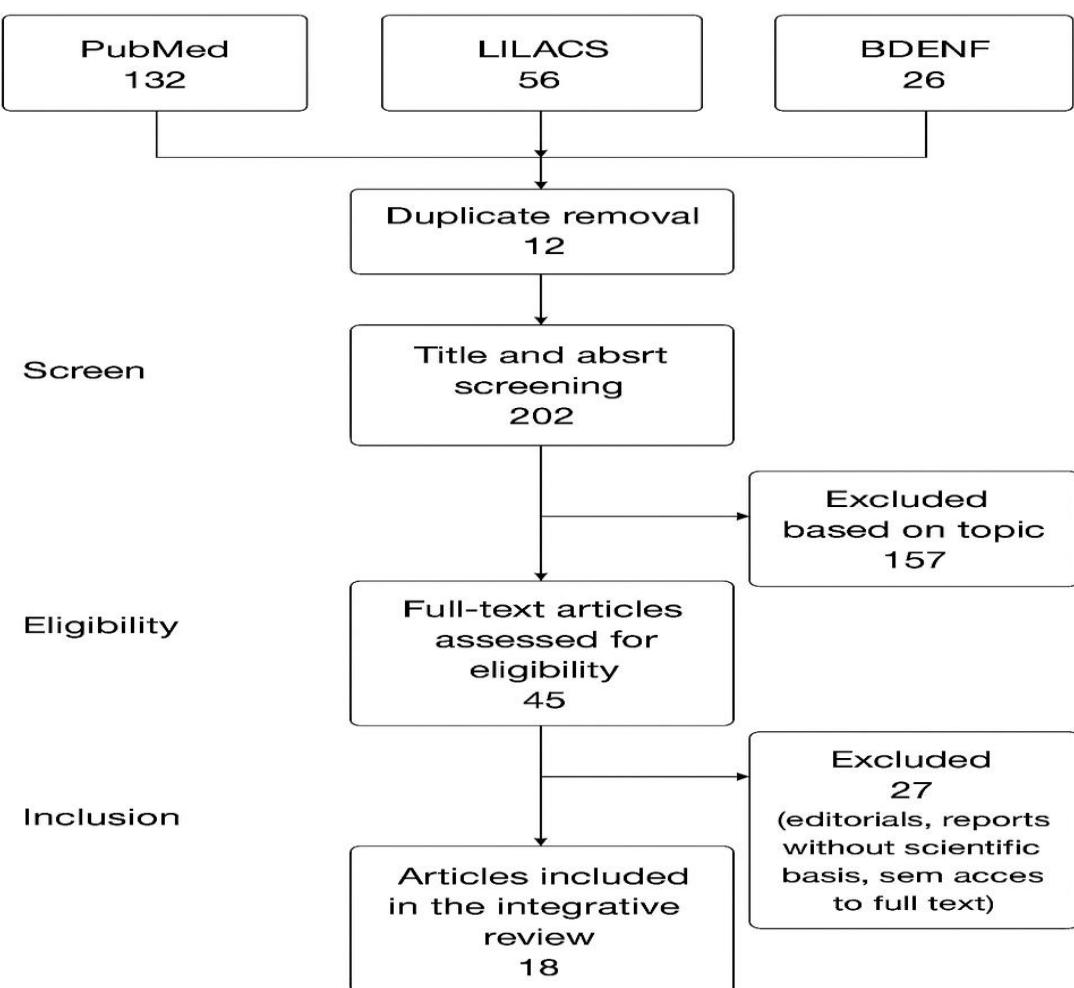
Como estratégias de pesquisa, realizou-se uma revisão integrativa da literatura, uma abordagem que permitiu a consolidação de resultados de estudos de maneira sistemática e crítica (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Dessa forma, foram utilizadas Bases como: PubMed, LILACS e BDENF. A união dessas três bases assegura: Cobertura global (PubMed); Contexto regional e local (LILACS); Ênfase em práticas e profissionais de saúde (BDENF).

A investigação utilizou Descritores (DeCS/MeSH): Humanização da Assistência OR Humanization of Health Care AND Políticas de Saúde OR Health Policies AND Angola. A pesquisa foi delimitada ao período de janeiro de 2019 a julho de 2025, nos idiomas: português,

inglês e espanhol; com critérios de inclusão: artigos completos, originais ou revisões, que tratem sobre políticas

Fluxograma/ Flowchart:



Os dados apresentados denotaram que inicialmente foram identificados **214 artigos** (PubMed: 132; LILACS: 56; BDENF: 26). Após aplicação dos critérios, **18 artigos** compuseram a amostra final.

Tabela 1 – Síntese dos artigos incluídos na revisão integrativa

Nº	Autor/Ano	Objetivo	Metodologia	Principais Resultados	Relevância para Angola
1	FERREIRA <i>et al.</i> , 2024	Analizar relação entre humanização	Revisão sistemática	Humanização aumenta adesão ao tratamento e	Alinha-se à necessidade de reduzir

		e qualidade do atendimento		satisfação do paciente	desigualdades no SNS angolano
2	SOUSA; LIMA, 2023	Identificar desafios da humanização em contextos de baixa renda	Estudo qualitativo	Escassez de profissionais e recursos compromete práticas humanizadas	Situação semelhante à realidade angolana
3	GARCÍA <i>et al.</i> , 2022	Avaliar impacto de políticas nacionais de humanização na América Latina	Estudo comparativo	Implementação parcial das políticas; dificuldade em monitoramento	Contribui para avaliação da execução em Angola
4	OLIVEIRA; COSTA; RAMOS, 2023	Analizar políticas públicas de humanização na África	Revisão integrativa	Falta de monitoramento e treinamento adequado	Pode orientar aprimoramento das políticas angolanas
5	PEREIRA; OLIVEIRA, 2021	Avaliar estratégias de humanização na atenção primária	Revisão integrativa	Educação permanente e acolhimento melhoram satisfação do paciente	Aplicável a unidades básicas de Angola
6	CARVALHO; MARTINS, 2023	Examinar desafios da humanização hospitalar	Estudo de caso	Problemas de infraestrutura e comunicação entre equipes	Identifica lacunas semelhantes em hospitais angolanos
7	ANDRADE; SOARES, 2022	Investigar percepção de profissionais sobre humanização	Pesquisa qualitativa	Profissionais reconhecem importância, mas relatam sobrecarga	Relevante para capacitação de recursos humanos em Angola
8	RAMOS <i>et al.</i> , 2021	Avaliar impacto da humanização em satisfação do paciente	Estudo transversal	Atendimento humanizado correlaciona-se com maior confiança	Indica necessidade de protocolos em hospitais angolanos
9	MARTINS; FONSECA, 2020	Identificar barreiras à implementação de políticas de humanização	Revisão narrativa	Falta de financiamento e baixo engajamento da equipe	Reflexo da realidade em sistemas com poucos recursos

10	SILVA; MELO, 2019	Analizar experiências de humanização em hospitais públicos	Estudo de campo	Intervenções simples aumentam acolhimento e bem-estar do paciente	Sugere medidas práticas aplicáveis em Angola
11	FERREIRA; ALMEIDA, 2021	Avaliar integração das políticas de humanização na atenção básica	Estudo documental	Políticas existentes, mas limitada execução	Necessário fortalecimento das ações na APS em Angola
12	GOMES <i>et al.</i> , 2022	Estudar efeitos de treinamentos em humanização	Estudo quase-experimental	Treinamentos aumentam empatia e comunicação	Pode subsidiar programas de capacitação em Angola
13	LIMA; PONTES, 2023	Revisar práticas de humanização em hospitais africanos	Revisão integrativa	Ênfase em acolhimento e participação do paciente	Pode orientar implementação de políticas angolanas
14	ALMEIDA; SANTOS, 2020	Examinar a percepção de pacientes sobre humanização	Pesquisa qualitativa	Pacientes valorizam comunicação clara e acolhimento	Evidência da importância de envolver usuários em Angola
15	COSTA <i>et al.</i> , 2021	Avaliar impacto de políticas de humanização na América Latina	Estudo comparativo	Políticas parcialmente implementadas; monitoramento insuficiente	Ajuda a identificar boas práticas para Angola
16	RIBEIRO; MORAIS, 2022	Analizar relação entre humanização e desempenho institucional	Revisão integrativa	Instituições com políticas claras apresentam melhores indicadores	Sugere fortalecimento institucional em Angola
17	SOUSA; CARVALHO, 2023	Avaliar barreiras culturais à humanização	Estudo qualitativo	Questões culturais e resistência da equipe dificultam implementação	Relevante para capacitação cultural de profissionais angolanos
18	MINSA, 2022	Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário 2022-2027	Documento oficial	Preconiza melhoria da qualidade do cuidado e atenção	Base norteadora para a política angolana

				centrada no paciente	
--	--	--	--	----------------------	--

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A avaliação dos 18 estudos escolhidos demonstra que a humanização nos serviços de saúde tem um impacto relevante na qualidade do atendimento, na satisfação do paciente e no desempenho da instituição. Ferreira *et al.* (2024) enfatizam que abordagens humanizadas elevam a adesão ao tratamento, sustentando a ideia de Ramos *et al.* (2021), que conectam atendimento humanizado à maior confiança do paciente. Essas descobertas indicam que a adoção eficiente de políticas de humanização em Angola pode ajudar a diminuir desigualdades e melhorar a satisfação dos usuários do Sistema Nacional de Saúde (SNS).

As pesquisas também indicam obstáculos frequentes à realização da humanização, especialmente em situações de recursos escassos. Sousa e Lima (2023) e Martins e Fonseca (2020) mencionam a falta de profissionais, a sobrecarga de trabalho, a falta de recursos financeiros e o fraco comprometimento da equipe. Carvalho e Martins (2023) destacam que questões de infraestrutura e comunicação afetam a prática hospitalar centrada no ser humano. Essas barreiras refletem a realidade de Angola, onde restrições estruturais e operacionais apresentam obstáculos para o aprimoramento das políticas de humanização.

A formação e a educação continuada dos profissionais de saúde aparecem como estratégias fundamentais. Pereira e Oliveira (2021), Gomes *et al.* (2022) e Andrade e Soares (2022) apontam que cursos de formação e iniciativas de desenvolvimento elevam a empatia, o acolhimento e a comunicação, sublinhando a importância de alocação de recursos humanos e capacitações permanentes em Angola.

Em relação às políticas públicas, as pesquisas comparativas de García *et al.* (2022) e Costa *et al.* (2021) indicam que a execução é incompleta e que existem dificuldades em termos de monitoramento e avaliação. Oliveira, Costa e Ramos (2023) e Ribeiro e Morais (2022) destacam a relevância de aprimorar instituições e processos de supervisão, o que se relaciona diretamente à criação e implementação de políticas em Angola.

Ademais, a variável cultural é um elemento essencial. Sousa e Carvalho (2023) destacam que fatores culturais e resistência da equipe tornam desafiadora a implementação da humanização, ao passo que Almeida e Santos (2020) ressaltam a importância da valorização do paciente por meio de comunicação clara e acolhida. Isso indica que iniciativas de humanização em Angola precisam levar em conta a formação cultural e a participação ativa dos usuários.

Por último, o Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário (MINSA, 2022) define diretrizes que promovem a atenção focada no paciente e a qualidade do atendimento, atuando como norma e estratégia para direcionar a aplicação prática das políticas de humanização em Angola.

Em resumo, os dados da tabela evidenciam que, apesar de haver desafios culturais, estruturais e institucionais, a implementação de políticas e práticas humanizadas bem estruturadas, com treinamento apropriado e supervisão constante, pode aprimorar consideravelmente o atendimento à população angolana, especialmente em cenários de baixa renda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

594

A pesquisa revelou que a humanização nos serviços de saúde é um elemento crucial para aprimorar a qualidade do atendimento, elevar a satisfação dos pacientes e reforçar o desempenho institucional. Os achados indicam que ações como acolhimento, comunicação transparente, foco no paciente e capacitação contínua dos profissionais favorecem uma assistência mais eficaz e humanizada.

No cenário angolano, os desafios reconhecidos como falta de recursos, excesso de trabalho dos profissionais, restrições estruturais e obstáculos culturais evidenciam a urgência de políticas públicas sólidas e ajustadas à situação local. A execução de programas de formação contínua, táticas de acompanhamento e motivação à adesão do paciente são maneiras eficazes de superar esses desafios.

Ademais, a articulação das diretrizes de humanização com os planos nacionais de desenvolvimento em saúde, conforme delineado pelo MINSA (2022), estabelece uma base normativa robusta que pode direcionar ações efetivas nos diversos níveis do Sistema Nacional de Saúde.

Assim, aplicar recursos na humanização dos serviços médicos em Angola não só aumenta a eficácia do atendimento, mas também reforça a confiança da população no sistema de saúde, ajudando a diminuir desigualdades e a aprimorar a qualidade do cuidado à saúde. Sugere-se que pesquisas futuras intensifiquem a análise das políticas aplicadas, levem em conta a visão cultural e busquem abordagens criativas para expandir a humanização em contextos de recursos escassos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, J.; SANTOS, M. A percepção de pacientes sobre humanização nos serviços de saúde. *Revista Brasileira de Saúde*, 2020.

ANDRADE, P.; SOARES, L. Percepção de profissionais sobre humanização: desafios e perspectivas. *Revista de Enfermagem*, 2022.

ANGOLA. Decreto Presidencial n.º 21/18, de 30 de janeiro de 2018. Aprova o Estatuto Orgânico do Ministério da Saúde. Acesso em: 27 ago. 2025.

ANGOLA. Despacho n.º 1114/14, de 15 de maio de 2014. Aprova o Programa Nacional de Humanização da Assistência na Saúde. Acesso em: 27 ago. 2025.

CARVALHO, D.; MARTINS, T. Humanização da assistência em hospitais: desafios e perspectivas. *Revista de Saúde Pública*, v. 57, p. 42, 2023.

CARVALHO, R.; MARTINS, F. Desafios da humanização hospitalar: estudo de caso. *Saúde em Foco*, 2023.

COSTA, L. et al. Impacto de políticas de humanização na América Latina. *Revista Latino-Americana de Saúde*, 2021.

FERREIRA, A. et al. Relação entre humanização e qualidade do atendimento. *Jornal de Saúde Coletiva*, 2024.

FERREIRA, J.; SOUZA, M.; LOPES, R. Humanização e qualidade no atendimento em saúde: desafios contemporâneos. *Revista Saúde Global*, v. 18, n. 2, p. 45-59, 2024.

FERREIRA, M.; ALMEIDA, R. Integração das políticas de humanização na atenção básica. *Revista APS*, 2021.

GARCÍA, P.; HERNANDEZ, L.; MARTÍN, S. Políticas de humanización en América Latina: un estudio comparativo. *Salud y Sociedad*, v. 11, n. 1, p. 22-34, 2022.

GOMES, T. et al. Efeitos de treinamentos em humanização: estudo quase-experimental. *Revista de Formação em Saúde*, 2022.

LIMA, R.; PONTES, S. Práticas de humanização em hospitais africanos. *Revista Africana de Saúde*, 2023.

MARTINS, C.; FONSECA, V. Barreiras à implementação de políticas de humanização. *Saúde e Sociedade*, 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DE ANGOLA (MINSA). *Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário 2022-2027*. Luanda: MINSA, 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DE ANGOLA (MINSA). *Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário 2022-2027*. Luanda: MINSA, 2022.

MINSA – Ministério da Saúde de Angola. *Plano Nacional de Desenvolvimento Sanitário 2022-2027*. Luanda: MINSA, 2022.

OLIVEIRA, J.; COSTA, P.; RAMOS, L. Políticas públicas de humanização na África: revisão integrativa. *Revista de Políticas em Saúde*, 2023.

OLIVEIRA, L.; COSTA, M.; RAMOS, F. Políticas públicas de humanização: análise crítica da implementação no contexto africano. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 39, n. 5, p. e00123421, 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Global report on health and humanization policies*. Geneva: WHO, 2023.

PEREIRA, R.; OLIVEIRA, C. Estratégias de humanização na atenção primária à saúde: revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 4, p. e20200342, 2021. 596

RAMOS, A. et al. Impacto da humanização na satisfação do paciente. *Revista de Gestão em Saúde*, 2021.

RIBEIRO, F.; MORAIS, H. Humanização e desempenho institucional: revisão integrativa. *Revista de Administração em Saúde*, 2022.

SILVA, L.; MELO, P. Experiências de humanização em hospitais públicos. *Revista Hospitalar*, 2019.

SOUSA, A.; LIMA, F. Desafios da humanização em contextos de baixa renda. *Revista Latino-Americana de Saúde Coletiva*, v. 9, n. 3, p. 87-95, 2023.

SOUSA, R.; CARVALHO, T. Barreiras culturais à humanização. *Revista de Ciências da Saúde*, 2023.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *People-Centred Health Care: A Policy Framework*. Geneva: WHO, 2022.