



**FACULDADE VALE DO PAJEÚ
UNIDADE SÃO JOSÉ DO EGITO**

**ANA MARIA RAFAEL MENDES
GRACIVÂNIA FERREIRA TORRES
MARIA APARECIDA SOARES LOPES**

**COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO BÁSICA: HABILIDADES DE
COMUNICAÇÃO NO ACOLHIMENTO**

FVVP

São José do Egito

2023

ANA MARIA RAFAEL MENDES

**COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO BÁSICA:
HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO NO ACOLHIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido a coordenação do Curso de Enfermagem como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador(a): Prof. Esp. Thiago Neves Martins

FVMP

São José do Egito

2023

ANA MARIA RAFAEL MENDES

**COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO BÁSICA:
HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO NOACOLHIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido
a coordenação do Curso de Enfermagem
como requisito para obtenção do grau de
Bacharel em Enfermagem.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Thiago Neves Martins.
(Orientador)

Prof. Esp. Genildo Medeiros da Silva.
(Examinador)

Prof.^a Esp. Naldirene Félix Barros.
(Examinadora)

**COMPETÊNCIA DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO BÁSICA: HABILIDADES
DE COMUNICAÇÃO NO ACOLHIMENTO**

AMR MENDES¹,

Faculdade Vale do Pajeú.

GF TORRES²,

Faculdade Vale do Pajeú.

MAS LOPES³,

Faculdade Vale do Pajeú.

Resumo

Este artigo tem por objetivo descrever os principais eixos temáticos explorados no campo da comunicação nas práticas em saúde nos cenários do Sistema Único de Saúde (SUS), através da enfermagem, no tocante às habilidades de Comunicação no acolhimento na atenção básica. Para levantarmos subsídios para compor a parte teórica deste artigo, optou-se por uma pesquisa qualitativa, a partir de artigos dispostos nas bases de dados acadêmicos, Scielo, Lilacs e Google Acadêmico. O critério para escolher os artigos, foi o de que contivesse as palavras-chaves descritas aqui. Foram escolhidos 04 artigos no período de 2019 a 2022. O resultado da pesquisa mostrou os benefícios de um acolhimento com uma comunicação assertiva, buscando respeitar o paciente dentro de suas singularidades e necessidades.

Abstract

This article aims to describe the main thematic axes explored in the Field of communication in health practices in the settings of the Unified Health System (SUS), through nursing, with regard to Communication skills in welcoming in primary care. In order to raise subsidies to compose the theoretical part of this article, we opted for a qualitative research, from articles arranged in academic databases, Scielo, Lilacs and Google Scholar. The criterion for choosing the articles was that they contained the keywords described here. 04 articles were chosen in the period from 2019 to 2022. The result of the research showed the benefits of a reception with assertive communication, seeking to respect the patient within their singularities and needs.

Palavras-chave: Competências do enfermeiro, habilidades de comunicação, comunicação assertiva.

Keywords: Nurse skills, communication skills, assertive communication.

² <https://lattes.cnpq.br/9451540958910110>

1- Introdução

Com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) no final da década de 80, os serviços públicos de saúde passaram por um processo de alteração do modelo assistencial de modo que, novas práticas se instituem e outras são abandonadas (ERMEL; FRACOLLI, 2006). Dentro desse contexto, muitos profissionais passaram a integrar a saúde básica, com o objetivo de promover melhor qualidade de vida e assistência aos seus usuários. Entre esses profissionais o enfermeiro exerce um papel significativo na promoção do cuidado.

A enfermagem ao longo dos anos vem cada vez mais ganhando destaque nas diversas áreas que atua pela sua diversidade de áreas em que o enfermeiro pode atuar. Porém, a sua prática pautada no cuidado e humanização considerando cada paciente como singular é o que tem em comum nos diversos campos de atuação. As Unidades Básicas de Saúde (UBS) são uma das áreas desse profissional, e por sua vez é constituído de grandes desafios.

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) foi instituída em 2006, e recentemente atualizada com a finalidade de expandir a cobertura de serviços, de programas, de territórios e de públicos, em decorrência das necessidades de saúde e das demandas sanitárias emergentes. A política é pautada pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social, ou seja, os norteadores do novo modelo de atenção à saúde implantada pelo SUS.

Para Acioli et al (2014), o Ministério da Saúde concebe a UBS como a porta de entrada para acesso dos usuários ao Sistema Único de Saúde. A enfermagem nesse âmbito constitui relação de diálogos, exercendo a escuta ativa, a humanização e o respeito. Ressalta-se, portanto, que estas práticas ultrapassam as tarefas básicas e técnicas do cuidado de enfermagem na Atenção Básica em Saúde (ABS).

Gonçalves (2011) afirma que a gestão de uma UBS necessita de um profissional que disponha de conhecimentos e habilidades que o constitua capaz de ser mediador no trabalho assegurando êxito no desenvolvimento de suas ações. Para ela o enfermeiro é o profissional da unidade que melhor se encaixa no perfil de gestão e, muitas vezes, assume o papel de administrador da UBS, mesmo que informalmente.

De acordo com Dias, Cunha e Amorim (2005, p. 513) a enfermagem compreende um campo profissional constituído de várias categorias profissionais, uma ação pautada com a saúde do ser humano e com a comunidade, intervindo na promoção, proteção, recuperação e

reabilitação das pessoas. Sendo este um agente de dicotômico mediando relações entre o homem e o meio ambiente em seu processo substancial, propiciando a identificação nas necessidades da saúde com a coparticipação da comunidade viabilizando meios de comunicação estratégias na atuação do enfermeiro.

Diante do exposto, este estudo teve como objetivo refletir sobre o papel da enfermagem enquanto categoria do cuidado utilizando as ferramentas da comunicação no contexto do atendimento em saúde nas UBS. É necessário que, além de falarmos sobre as competências da enfermagem, precisamos falar sobre ferramentas de uma comunicação assertiva no atendimento ao público em saúde. Para tanto, trazemos os benefícios de uma Comunicação assertiva e suas habilidades como ferramenta de humanização e mediação de conflito no atendimento em saúde.

2 – Referencial teórico

A comunicação é essencial nas relações humanas. Ao tratar sobre o atendimento/acolhimento em saúde, é necessário refletir que quem procura o atendimento em saúde está temporariamente (ou de forma mais duradoura) vulnerável e necessitado de atenção humanitária e respeitosa. A comunicação se dá através de atitudes que serão em toda a sua extensão, parte do tratamento, como: anamnese, contato visual, escuta ativa, diagnóstico informado após exames, promoverão conexões com o paciente.

A avaliação da Qualidade do Atendimento pelo cliente é efetuada de forma de duas formas:

- Seletiva e subjetiva: Mais emocional que racional;
- Genérica: de forma mais abrangente pela impressão de todo o conjunto. Dessa forma, toda a interação com clientes internos, fornecedores e clientes externos é, fundamentalmente, um ato de comunicação, privilegiando o atendimento personalizado. Há pessoas que serão atendidas de forma tão personalizada e individual que sairão com sentimentos de gratidão e de confiança, no ambiente que o acolheu, no profissional que o atendeu e se sentirá respeitado. De outra maneira, o cliente (interno, externo, fornecedores etc) que não teve seus direitos e necessidades atendidos, serão um empecilho potencial ao equilíbrio do ambiente de saúde (CORIOLANO-MARINUS, et al, 2014).

O cuidar em saúde é uma atividade que requer conhecimento e uma comunicação assertiva a fim de conectar pessoas e propósitos. Como ferramenta de conexão, a função da

comunicação assertiva é promover esse encontro e facilitar a interação e entrega entre pacientes e profissionais. A forma como o profissional se adéqua a essa comunicação empática e assertiva vai auxiliar nos processos mais críticos desse encontro e mediar o entendimento para a saúdedo paciente (CARVALHO, 2011).

3- Metodologia

O presente estudo consistiu em uma revisão de literatura e utilizou uma metodologia qualitativa, ressaltando assim uma compreensão abrangente do tema elucidado. Minayo (2001) define o estudo qualitativo norteado de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, conceituando um aprofundamento das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos e equiparados variáveis quantitativas. A pesquisa utilizou como subsídios para compor este estudo, materiais publicados de 2019 a 2022, que foram rigorosamente selecionados no banco de dados SCIELO, Google acadêmico e LILACS.

A coleta de dados empregou materiais em forma de textos, com a busca sobre a atuação do enfermeiro na saúde básica, desafios deste na UBS, e habilidades necessárias para o enfermeiro atuar na mediação de equipes e no atendimento à comunidade.

4 – Resultados e Discussão

O processo de conexão, dentro das Habilidades de Comunicação define qual a nossa intenção terapêutica, isso nos remete a um filme antigo e pertinente sobre essa conexão, chamado *“Patch Adams, o amor é contagioso”*, onde um médico usa os mais variados recursos para conectar-se aos seus pacientes, criando um vínculo afetivo que auxiliará na adesão do paciente ao tratamento, bem como criará um relacionamento de empatia e bem estar entre cuidador e cuidado.

3.1 Habilidades de Comunicação Centrada na pessoa

No acolhimento, a habilidade de comunicação do enfermeiro é fundamental para estabelecer uma relação de confiança com o paciente. É importante que ele saiba ouvir as queixas e as necessidades do paciente, sem julgamentos ou preconceitos, através de uma

escuta ativa. O enfermeiro deve se colocar no lugar do paciente, entender suas angústias e medos, e oferecer um atendimento humanizado.

A orientação e os procedimentos educativos a fim de mudar comportamentos também são de extrema importância. O enfermeiro deve ser capaz de explicar de forma clara e objetiva os procedimentos e tratamentos, de modo que o paciente entenda a importância de seguir as orientações. Além disso, o enfermeiro deve estar disponível para responder às dúvidas e esclarecer as informações sempre que necessário.

A habilidade de comunicação é uma competência que pode ser desenvolvida ao longo da carreira do enfermeiro. É importante que ele invista em cursos e treinamentos para aprimorar suas habilidades de comunicação, tanto verbal quanto não verbal. Além disso, é fundamental que ele esteja sempre atualizado sobre as técnicas e práticas da enfermagem, para oferecer um atendimento de qualidade aos pacientes. Em resumo, a competência do enfermeiro na atenção básica inclui habilidades de comunicação, que são essenciais para o acolhimento dos pacientes (CARVALHO, 2011).

O enfermeiro é um profissional fundamental na atenção básica à saúde. Além de cuidar dos pacientes, ele também tem a responsabilidade de orientá-los e acolhê-los em suas necessidades. Para isso, é necessário que o enfermeiro tenha as ferramentas de habilidades de comunicação, que são essenciais para o sucesso de qualquer atendimento.

As competências do enfermeiro na atenção básica vão além do conhecimento técnico e científico. Suas habilidades de comunicação assertiva permitirão que a mensagem seja transmitida de forma clara e objetiva, sem causar conflitos ou mal-entendidos. Para tal, deve oferecer orientações claras e objetivas e sempre se mostrar disponível para esclarecer dúvidas.

Quando falamos sobre conexão, não podemos deixar de referenciar que a comunicação adequada e assertiva é a porta que abre o diálogo e entendimento na Estratégia da Família. Os serviços de enfermagem são pontes que unem os processos de cuidados em saúde nos ambientes de saúde para todas as outras áreas profissionais em saúde.

Há vários tipos de ferramentas que auxiliam no processo de comunicação. Na área de saúde, a empatia será determinante para a conexão com o paciente. Um profissional que se comunica assertivamente possui as seguintes características

- a. Reatividade – um profissional que escuta, principalmente, aprende a falar na hora certa e dá protagonismo ao paciente.
- b. Assertividade – a delicadeza do respeito ao outro fará com que desde a anamnese, o

diagnóstico seja possível.

4Tais características transformarão o encontro entre o paciente e o profissional de saúde um momento de acolhimento e confiança (CERON, 2022).

5Se o objetivo do profissional de saúde é buscar meios de cuidar das pessoas também deve atentar para que a sua comunicação alcance o outro.

Ora, segundo Ceron (2022), não há nenhuma pessoa que não consiga se comunicar, pode comunicar de forma assertiva ou não, pode usar códigos que o receptor não domine, mas nenhuma pessoa consegue não comunicar(CERON, 2022). Portanto, buscar ferramentas que aumentem a possibilidade de alcançar e conectar o outro é necessário. Dessa forma, ainda segundo o mesmo autor acima citado, na área da Atenção Primária, a “urgência”.

As habilidades de comunicação são extremamente relevantes no atendimento de saúde, pois desempenham um papel fundamental na construção de relacionamentos eficazes com os pacientes e na prestação de cuidados de qualidade. Aqui estão algumas habilidades de comunicação essenciais para profissionais de saúde (GÓES et al, 2017):

1.**Escuta ativa:** Deve-se prestar atenção completa ao paciente, demonstrar interesse genuíno e evitar interrupções e correções desnecessárias na linguagem dele. A escuta ativa permite se compreenda plenamente as preocupações, necessidades e informações do paciente e se possa interagir com essas necessidades.

2.**Empatia:** Demonstrar empatia significa mostrar compreensão e sensibilidade em relação às emoções e experiências do paciente. Isso pode ser feito por meio de palavras, expressões faciais e linguagem corporal adequadas, transmitindo ao paciente que você se importa com ele.

3.**Comunicação clara e assertiva:** Usar uma linguagem simples e evitar jargões técnicos, adaptando a comunicação ao nível de compreensão do paciente. Termos médicos devem ser explicados minuciosamente de maneira acessível e deve-se verificar se o paciente entendeu as informações fornecidas.

4.**Comunicação não verbal:** Além das palavras, a comunicação não verbal desempenha um papel importante. Isso inclui contato visual adequado, expressões faciais amigáveis, postura aberta e gestos suaves. Esses sinais podem ajudar a transmitir confiança e conforto ao paciente, além de promover conexões e relações amigáveis.

5.**Respeito cultural:** É necessário reconhecer e respeitar as diferenças culturais dos pacientes. Esteja ciente de suas crenças, valores e práticas, e adapte sua comunicação para garantir que a mensagem seja compreendida corretamente e que

o paciente se sinta respeitado.

6. **Comunicação Não violenta:** A comunicação não violenta envolve expressar-se de maneira compassiva e respeitosa, evitando culpar ou julgar o paciente. Ouvir, compreender e colaborar para encontrar soluções deve ser o contrato de atendimento em saúde.

7. **Educação do paciente:** Parte importante da comunicação no atendimento de saúde é educar o paciente sobre sua condição, tratamentos, prevenção e autocuidado. Usar recursos visuais, como gráficos ou folhetos informativos, para ajudar o paciente a compreender melhor as informações.

8. **Relacionamento em equipe:** Colaborar efetivamente com outros profissionais de saúde é crucial para garantir uma abordagem integrada e coordenada do cuidado. Isso envolve ser claro em suas comunicações, ouvir ativamente os colegas e contribuir de maneira construtiva nas discussões. A área de saúde deve ser um contexto colaborativo de áreas especializadas. Mesmo que cada profissional se atenha a uma capacitação/especialidade, o trabalho é em equipe e isso fortalecerá as abordagens terapêuticas.

9. **Gestão de Conflitos** - Em situações em que haja discordâncias ou conflitos, é importante manter a calma e abordar as preocupações do paciente de maneira respeitosa. É necessário o bom senso para encontrar soluções viáveis e buscar o melhor interesse do paciente

10. **Comunicação pós-atendimento:** Manter uma comunicação contínua com o paciente, mesmo após o atendimento, para acompanhar seu progresso, responder a dúvidas adicionais e fornecer suporte adicional, se necessário.

É importante lembrar que o desenvolvimento dessas habilidades requer prática contínua e *feedback* dos pacientes e colegas. Aprimorar essas habilidades de comunicação pode levar a uma experiência mais positiva para os pacientes, melhor adesão ao tratamento e resultados de saúde aprimorados.

As habilidades de comunicar, de educar os pacientes quanto à mudança de hábitos e de comportamento é uma das competências da equipe de enfermagem. Para Ceron (2022), “o paciente comumente é orientado a adequar seus hábitos de vida aos chamados hábitos saudáveis de promoção e prevenção à saúde”, por isso, estar sempre alinhando a sua habilidade de comunicação a serviço das conexões (CERON (2022)).

As habilidades de comunicação são consideradas tecnologias leves usadas para aproximação do paciente fazendo pontes de entendimento a fim de compreender o que paciente como um todo e não apenas as patologias. Dentro dessas tecnologias, técnicas das mais variadas são utilizadas, desde a vestimenta, objetos que identificarão o profissional, a gesticulação, tom de voz e atenção voltada para o paciente inclusive intensificando o contato visual.

O manejo da comunicação assertiva é fundamental para que o processo de cuidar seja efetivado (BROCA, FERREIRA, 2015). A comunicação assertiva, longe de julgamentos deve compor um atendimento humanitário que possa incluir nesse processo o respeito e o atendimento centrado na pessoa, no indivíduo que está recebendo o cuidado.

3.2 Comunicações Não Violenta (CNV) no Atendimento em Saúde

Criado pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg em 1960, preocupado em implementar uma cultura de paz, a Comunicação Não Violenta (CNV) é uma abordagem que busca estabelecer uma comunicação empática, respeitosa e construtiva, promovendo a compreensão mútua e o fortalecimento dos relacionamentos. No contexto do atendimento em saúde, a CNV pode ser aplicada de várias maneiras para melhorar a qualidade da interação entre profissionais de saúde e pacientes. Aqui estão alguns princípios da CNV que podem ser úteis (ROSENBERG, 2021):

1. Observação objetiva: Ao se comunicar, concentre-se em descrever fatos objetivos sem fazer julgamentos ou críticas. Comunique-se sobre comportamentos observáveis, sintomas físicos ou informações em saúde realmente relevantes.
2. Identificação de sentimentos: Reconhecer e nomear os sentimentos expressos pelos pacientes. Isso pode envolver expressões emocionais como medo, frustração, tristeza ou ansiedade. Demonstrar empatia pelos sentimentos dos pacientes ajuda a criar uma conexão mais profunda.
3. Expressão de necessidades: Incentivar os pacientes a expressar suas necessidades, desejos e preocupações. Estar sempre aberto a ouvi-los sem julgamentos, levando em consideração suas necessidades ao fornecer informações ou tomar decisões.
4. Empatia e compreensão: Ouvir ativamente os pacientes demonstrando interesse genuíno por suas experiências. Faça perguntas abertas para obter mais informações entendendo suas perspectivas.

5. Solicitação clara: Os pedidos devem ser claros e específicos. Evite usar termos vagos ou ambíguos. Certifique-se de que as informações e instruções fornecidas sejam compreensíveis e acessíveis.
6. Resolução colaborativa de problemas: Se surgirem desafios ou conflitos o profissional de saúde deve envolver os pacientes em um diálogo colaborativo para encontrar soluções. Busque uma abordagem que leve em consideração as necessidades e preferências de ambas as partes
7. Linguagem não violenta: Evite o uso de linguagem ofensiva, crítica ou culpa balizadora. Em vez disso, escolha palavras que sejam respeitadas e incentivem a cooperação e a compreensão mútua (ROSENBERG, 2021).

A aplicação da CNV no atendimento em saúde pode ajudar a criar um ambiente mais acolhedor, fortalecer a relação de confiança entre profissionais de saúde e pacientes, e melhorar a adesão ao tratamento e a satisfação do paciente. Lembre-se de que a prática da CNV requer tempo, paciência e esforço para desenvolver essas habilidades de comunicação.

Dessa forma, a comunicação assertiva e técnica, aliada à comunicação empática e humana são importantes ferramentas que podem transformar o momento de dor e sofrimento em um momento de aprendizado e conexões em saúde. A equipe de enfermagem deve promover esse momento de acolhimento inicial, preparando os pacientes para exames, diagnósticos e tratamentos.

5 – Conclusão

Os atendimentos em saúde são constantemente alvos de. Atualmente, são frequentes as queixas sobre os profissionais de saúde nas mais diversas áreas. Felizmente não é uma queixa unânime. Há excelentes profissionais que vão além do atendimento impessoal e tentam se conectar utilizando as ferramentas de uma comunicação assertiva a fim de ter mais informações sobre as queixas e promover em seguida um atendimento eficaz.

Em alguns cursos de saúde existem disciplinas em suas bases curriculares sobre Habilidade de Comunicação para comunicar notícias ruins. Mas a ênfase deveria ser dada a todos os cursos. É necessário que os profissionais de saúde compreendam um bom atendimento e uma boa anamnese é responsável por até 90% do diagnóstico. Dar ouvidos ao que o paciente diz e levar em consideração suas aflições, necessidades e comportamento farão com que o atendimento venha a ser um momento de conexão entre seres humanos

proporcionando humanização e saúde mental a ambos os lados da comunicação, que é o emissor e o receptor das mensagens.

Quando o atendimento é centrado na pessoa e leva em consideração todo o contexto, quer seja o social, ambiental, histórico e todo o seu entorno, dentro das 06 dimensões da saúde: Física, emocional, intelectual, profissional, social e espiritual, abre-se o leque de possibilidades de tratamento das patologias e principalmente, da compreensão do humano de uma forma holística e completa.

Encontrar profissionais que sejam capacitados dentro de suas especialidades é o que desejamos em todos os âmbitos da saúde. No entanto, encontrar profissionais que saibam acolher, ouvir, respeitar e olhar para o paciente em conexões que poderão (se não salvar) mudar vidas em uma simples consulta.

O que discutimos aqui é um assunto que deveria vir como obrigatório dos currículos em saúde: habilidades de comunicação centrada na pessoa. Profissionais humanizados trazem mais conexões nos atendimentos em saúde e, conseqüentemente, maiores adesão ao processo terapêutico. E a enfermagem é a categoria que está mais próxima do paciente, na atenção básica. É ela que acolhe que promove conhecimento, que acompanha e que lidera as equipes de saúde. Por isso mesmo, o ensino acadêmico voltado também a formar mais profissionais com domínio das ferramentas de humanização e comunicação assertiva. As estratégias de comunicação e da Comunicação Não Violenta evitariam certamente muitos desgastes no atendimento. E, por outro lado traria muita adesão aos tratamentos previstos.

O que desejo é que esse tema seja mais discutido na graduação e seja devidamente ampliado em outros níveis acadêmicos e que possa nos colocar como profissionais melhores e mais empáticos, sendo ágeis na solução dos problemas e afetuosos no respeito às diversidades humanas e culturais.

Agradecimentos

A Deus, pela minha vida, por permitir ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo dessa jornada;

Aos meus pais Marlene e Francisco, meus irmãos, por todo apoio e incentivo, sempre me encorajando;

Minha família, parentes e amigos pelo incentivo para alcançar o fim deste curso; Em especial, ao meu esposo Mauricio Mendes, pelo amor, incentivo, força e apoio incondicional. Sempre presente nos momentos bons e ruins, sempre me dizendo “você consegue”, “acredite no seu potencial”, “vai em frente”, “estou aqui com você”. Gratidão, meu Amor!

Aos meus filhos, Mendson e Thalyson que enchem meu coração de orgulho e que sem eles por perto os resultados não seriam os mesmos;

Às minhas amigas de jornada, Aparecida Lopes e Gracivânia Torres, com a elas a jornada foi mais leve e mais feliz. Amizade para toda a vida;

Aos meus professores, pela dedicação, compreensão, paciência e incentivo. Pelos ensinamentos que me permitiram apresentar melhor desempenho no meu processo de formação profissional ao longo do curso.

Em especial, ao professor e coordenador do curso de enfermagem Genildo Medeiros que mesmo diante de tantas dificuldades não nos desamparou.

Ao meu orientador, Professor Thiago que nos acolheu com muito carinho, conduzindo o trabalho com paciência e dedicação, sempre disponível a compartilhar todo o seu vasto conhecimento.

A toda IES, por este tempo tão especial de convívio e de conhecimento, compartilhado com os seus colaboradores, coordenadores, pessoal de apoio e os demais colaboradores que tornaram essa jornada rica e muito especial.

Referencias

ACIOLI, Sonia; et al. Práticas de cuidado: O papel do enfermeiro na atenção básica. **Revista de enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro; v. 22, n.5, p.637- 642, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2014.15665>. Acesso: dia 25/07/2023.

BARATIERI Tatiane. **Longitudinalidade no trabalho do enfermeiro: identificando dificuldades e perspectivas de transformação.** Texto Contexto Enferm. V. 21, n. 3, p. 549-572.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção Ferreira. Escola Anna Nery Revista **de Enfermagem** 19(3) Jul-Set 2015. DOI: 10.5935/1414-8145.20150062. Acesso dia 15/06/2023.

CARVALHO, Emilia Campos de. Desenvolvendo habilidades e competências para a comunicação com o paciente. **Reme: Rev. Min. Enferm.** [online]. 2011, vol.15, n.3, pp.311-311. ISSN 2316-9389. Acesso dia 15/06/2023.

CEBALLINT, M. **O médico, seu paciente e a doença.** São Paulo: Livraria Atheneu, 1988

CERQUEIRA, Ana Teresa de Abreu Ramos. **Habilidades de comunicação com pacientes e famílias.** Interface (Botucatu) [online], v. 13, n. 29, p. 469-473, 2009.

CERON, Mariane. **Habilidades de comunicação: abordagem centrada na pessoa.** Disponível Online em: https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/modulo_psicossocial/Unidade_17.pdf. Acesso dia 13/05/2023.

CORIOLO-MARINUS, Maria Wanderley de Lavor et al. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. 1356 **Saúde Soc.** São Paulo, v.23, n.4, p.1356-1369, 2014.

Disponível Online: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/v4qzCcwMMwyyz5TztQ9sMg/?format=pdf>. Acesso: 12/05/2023

DIAS EG, et al. Percepção das gestantes quanto à importância das ações educativas promovida pelo enfermeiro no pré-natal em uma unidade básica de saúde. **Rev Eletrônica Gestão & Saúde.** V. 6, n.3, p. 10 -2695. 2015.

ERMEL, R.C.; FRACOLLI, L.A. O trabalho das enfermeiras no Programa de Saúde da Família em Marília/SP. **Rev Esc Enferm USP**, v.40, n.4:p.533- 9,2006

GONÇALVES, Sirlane Maria de Souza. **Papel do enfermeiro na unidade básica de saúde:** assistência a saúde ou gerência de ações? Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Medicina. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva. Conselheiro Lafaiete, 2011. 40f. Monografia (Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família).

GÓES, Fernanda dos Santos Nogueira de, et al. **Simulação com pacientes padronizados:** habilidades de comunicação em saúde do estudante de enfermagem.

DOI: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.2017000300014>. Acesso: dia 25/05/2023

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta - Nova edição:** Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Ágora. 2021