

**Elia Machado de Oliveira**

Universidade Estácio de Sá - ESTÁCIO  
elia561@hotmail.com

**Wellington Fernando da Silva Ferreira**

Universidade Federal do Paraná - (UFPR)  
wellingtonferreira42@gmail.com

## DIMENSÕES DA COMUNICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA

---

### RESUMO

A comunicação, informações tende-se a direcionar-se diretamente, objetiva, com coerência e exatidão para ser eficaz em serviços de saúde. Objetiva-se este, identificar estudos que demonstram a importância da comunicação e suas dimensões. Trata-se de uma revisão narrativa de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, realizou-se a busca de estudos em periódicos nacionais: SCIELO, LILACS, BVS, publicados entre os anos 2014 e 2016, com amostra final constituída por 10 artigos científicos completos. Os achados apontam uma produção atual escassa nas dimensões proposta desta temática, em linhas gerais ressaltaram-se trabalhos científicos voltados a eixos fundamentais; comunicação em saúde; equipe multiprofissionais; enfermagem descentralizada; gestão organizacional; comunicação cliente profissional; ensino e comunicação, evidenciados na discussão do presente estudo. Portanto conclui-se que claramente, a comunicação com eficácia, rapidez e a atualização da comunicação entre os profissionais influenciam vários aspectos necessários, como o exercício da liderança, a tomada de decisões e o planejamento da assistência.

**Palavras-chave:** Comunicação em saúde. Gestão organizacional. Serviços de saúde. Enfermagem.

## DIMENSIONS OF COMMUNICATION IN HEALTH SERVICES: LITERATURE REVIEW

---

### ABSTRACT

Communication, information tends to be directed directly, objectively, with consistency and accuracy to be effective in health services. To identify studies that demonstrate the importance of communication and its dimensions. This is a narrative review of an exploratory character, with a qualitative approach. The study was carried out in the periodicals SCIELO, LILACS, VHL, published between 2014 and 2016, with a final sample By 10 complete scientific articles. The findings point to a current production scarce in the proposed dimensions of this theme, in general lines emphasized scientific works focused on fundamental axes; Communication in health; Multiprofessional team; Decentralized nursing; Organizational management; Professional customer communication; Teaching and communication, evidenced in the discussion of the present study. Communicating effectively, rapidly and updating communication among professionals clearly influences a number of aspects, such as leadership, decision-making and care planning.

## 1. INTRODUÇÃO

O ato de comunicar está entre as faces do desenvolvimento humano, ato cotidiano pertinente a fluir ideias, opiniões e para profissionais humanizados em serviço de saúde, é um processo indispensável (MASSOCO e MELLEIRO, 2015). Entretanto o processo comunicativo de relação interpessoal transcende as palavras, tornando este fundamental no que tange organizações/instituições de saúde (MELO 2014; PINTO e ROCHA, 2016).

Em linhas gerais, o processo de comunicar, consiste na emissão, recepção e compreensão verbais (linguagem escrita e falada), e não-verbais (gestos e símbolos gráficos) (AMORIM e SILVA, 2014). Na medida que comunicação não é bem estruturada ou o receptor não consegue interpretar de maneira correta, pode-se causar problemas em ambiente de trabalho nesse contexto, um estopim de insatisfação laboral, corroborando a fatores de riscos a doenças relacionado ao trabalho (SANTOS et al. 2010; GOULART, et al. 2016; FERREIRA et al. 2016; FERREIRA et al. 2017).

Entretanto, para Faria, et al. (2017), o profissional no sistema ou serviço de saúde, utiliza-se, impreterivelmente da comunicação para fornecer informações, culminando em mudanças de comportamento, e para ensinar. A comunicação realizada em sua maioria por palavras expressas e linguagem escrita como da falada, deste modo para que esta clareza seja atingida, no serviço de saúde o enfermeiro e

equipe multiprofissional deve utilizar técnicas de comunicação. A comunicação não-verbal tem finalidade complementar a verbal, ou substituir exemplificando, não deixando-as, escusas no prontuário (HAYASHIDA et al. 2014; PINTO e ROCHA, 2016).

Neste sentido, o serviço de saúde traz consigo a importância de profissional atentar para uma comunicação entre a equipe que forma os saberes multiprofissionais em seu ambiente de trabalho e tentar entendê-los, oferecendo subsídios para que os integrante do processo compreenda melhor o outro (FILGUEIRA, et al. 2014).

Contudo, a comunicação é de extrema importância para o desenvolvimento do trabalho entre equipe, pacientes e instituições, para a transmissão universal de normas e procedimentos. Para o paciente a comunicação e sua celeridade, prioriza-se, em relação aos cuidados de saúde, realizada com carinho e atenção, humanização sem reducionismo no trato interpessoal (SANTOS et al. 2010; AMORIM e SILVA 2014).

Para Pinto e Rocha, (2016) a enfermagem contemporânea, utiliza-se, a comunicação que consiste no ato, de compreender e compartilhar, um intercâmbio, emancipatório de saberes e rotinas, influenciando assim o comportamento das pessoas a curto, médio ou longo prazo. Contudo no manejo da temática evidenciam o potencial do processo comunicativo e de trocas na interação entre os membros do cenário da saúde cominando em qualidade na assistência

ofertada (HAYASHIDA et al. 2014; GOULART, et al. 2016).

Quando não relativizamos a importância da comunicação, deparamo-nos entre os eixos de exigências para uma assistência de qualidade e segura que o sistema/ambiente de serviço tenha um canal de comunicação eficiente nos trâmites, receber e divulgar informações de forma clara e correta, uma assistência de baixo custo e de alto índice de eficácia passa pela devida comunicação em saúde (SANTOS et al. 2010; FILGUEIRA, et al. 2014; PINTO e ROCHA, 2016).

Diante de tais problemáticas supracitadas, justifica-se a importância em compreender o processo que envolve o ato de comunicação e o serviço de saúde. Desta forma, objetivou-se identificar estudos que demonstram a importância da comunicação e suas dimensões.

## 2. MÉTODO

A matriz metodológica adotada, trata-se de uma pesquisa bibliográfica de cunho narrativa de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, visando compreender as dificuldades enfrentadas pela equipe de saúde, abordando em forma de pesquisa o objetivo.

Neste contexto, a revisão narrativa apresenta uma síntese pautada em diferentes tópicos, capazes de criar uma ampla compreensão sobre o conhecimento. Sendo assim o primeiro passo para a construção do conhecimento científico surge através de novas teorias e da discussão de um assunto de pesquisa, lembrando que a revisão da literatura não é uma espécie de sumarização (BOTELHO et al. 2011).

Para obtenção dos artigos explorados, foi utilizado o descritor em ciências da saúde: “Comunicação em saúde”, “Gestão organizacional”, “Serviços de saúde”, “Enfermagem”, com isso realizou-se, uma revisão bibliográfica sobre o tema em banco de dados: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

O período selecionado para a pesquisa foi de 2012 a 2016, realizada em agosto de 2017, com idioma em português.

Como critério de inclusão; foram incluídos na pesquisa artigos originais com disponibilidade do texto completo em suporte eletrônico, foi estabelecida a utilização de artigos referentes aos anos 2014 a 2016 do foco de interesse, disponibilizados como Brasil no critério País/Região de assunto e open access.

Os critérios de exclusão; foram artigos de reflexão, publicações cujo tema principal não correspondia à pesquisa, artigos internacionais, artigos duplicados em termos de conteúdos nas diferentes bases de dados, e artigos anteriores ao ano de 2014.

O presente estudo traz a seguinte questão norteadora: Quais são os benefícios de uma comunicação clara e eficiente entre os colaboradores e instituições de serviços de saúde?

Assim, o material composto foi de 10 artigos que foram submetidos à técnica de avaliação e análise de conteúdo constituído por três etapas: Pré-análise, exploração do material e interpretação dos resultados.

### 3. TABELAS, FIGURAS, GRÁFICOS

Os resultados obtidos demonstram intercessão entre os aspectos do processo

comunicativo e o serviço de saúde, abrangendo suas dimensões conforme quadro 01.

**Tabela 1** – Compilação dos artigos para o embasamento teórico.

ANO/AUTOR	TITULO	OBJETIVO	RESULTADOS
AMORIM e SILVA (2014)	Comunicação não verbal efetiva/eficaz em sala de aula: Percepção do docente de enfermagem	Conhecer a percepção dos docentes de enfermagem sobre o que é a comunicação não verbal efetiva e eficaz em sala de aula, este estudo exploratório, descritivo, de campo e qualitativo Foi realizado em três campi de uma universidade particular em São Paulo.	Maioria dos sinais não verbais emitidos pelos docentes Foi percebida como adequada, sendo, porém, confirmada a necessidade de capacitação para identificar sinais não verbais em todas suas dimensões.
FILGUEIRA, et al. (2014)	Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: Limitações para a prática	Analisar a relação entre o relacionamento interpessoal e o estresse dos profissionais da equipe de enfermagem da unidade de terapia intensiva de um hospital universitário de Natal-RN, Brasil.	Foi possível evidenciar o contexto de relações frágeis que existe dentro da equipe de enfermagem em decorrência de sucessivos momentos de estresse vivenciados em sua dinâmica laboral. Assim, Faz-se necessário que esses profissionais se sensibilizem e percebam a importância de cuidar de si em seu ambiente de trabalho.
ARAÚJO, (2014)	A passagem de plantão em serviço hospitalar: a percepção da equipe de enfermagem de um hospital geral	Avaliar a percepção da equipe de enfermagem acerca da passagem de plantão em unidades de internação hospitalar aberta clínica 5º piso, 4º piso/pediatria, 3º piso, oncológica, cardiológica, CMIIB e cirúrgica.	Os resultados do estudo revelaram que, os profissionais de enfermagem realizam a passagem de plantão de forma verbal e escrita e percebem que o momento da passagem de plantão e as informações transmitidas são importantes para a continuidade da assistência de enfermagem.
HAYASHIDA et al. (2014)	A tomada de decisão da equipe de enfermagem após Revitalização do modelo compartilhado de gestão	Identificar alterações ocorridas na tomada de decisão decorrentes da revitalização do modelo de gestão compartilhada e a interferência delas no cotidiano de trabalho da enfermagem, bem como identificar as dificuldades encontradas.	A revitalização do modelo de gestão não ocorreu de forma expressiva, pois muitos profissionais desconheciam esse processo. O agir compartilhado não se efetivou e a adesão ao modelo Foi prejudicada, pois Foi incipiente a estratégia de orientação acerca dos pressupostos do modelo gerencial. Para que seja possível a efetivação deste modelo, deve ser revisto o trabalho em equipe e a inserção de todos os envolvidos buscando um trabalho mais articulado e qualificado.
		Tipificar expressões dos	O estudo tipificou expressões

REZENDEI et al. (2015)	Expressões corporais no cuidado: uma contribuição à Comunicação da Enfermagem	corpos no processo de comunicação, durante o cuidado de enfermagem e propor “Expressões dos corpos no cuidado de enfermagem” como uma das categorias analíticas para a Comunicação da Enfermagem.	dos corpos características do cuidado humanizado que envolvem além de questões técnicas, as não técnicas para a comunicação da Enfermagem.
NOGUEIRA e RODRIGUES (2015)	Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a Segurança do paciente	Identificou-se que programas de treinamentos de habilidades de comunicação, simulações práticas e maneiras padronizadas para apresentar informações do paciente constituem formas efetivas para transpor barreiras à comunicação ineficaz.	A adoção de estratégias para melhoria da comunicação da equipe representa desafio que requer mudança na cultura de segurança do paciente nas organizações de saúde.
MASSOCO e MELLEIRO (2015)	Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino	Conhecer a percepção dos trabalhadores de enfermagem atuantes em um hospital de ensino acerca da dimensão abertura para as comunicações e respostas não punitivas aos erros e evidenciar a comunicação como fator relevante na cultura de segurança do paciente.	Este estudo possa contribuir para as intervenções necessárias nas dimensões avaliadas e fornecer subsídios para a melhoria de processos e gestão de cuidados com foco na segurança do paciente.
OLIVEIRA e SOARES (2016)	Comunicação no relacionamento interpessoal enfermeiro/paciente com indicação de transplante renal	Verificar o direcionamento do paciente ao procedimento cirúrgico; averiguar as orientações realizadas no pré-operatório mediato; e discutir a importância da comunicação enfermeiro/paciente.	Evidenciou-se a necessidade de maior desenvolvimento da comunicação para a prática de enfermagem, considerada uma importante ferramenta no preparo do paciente na fase do pré-operatório, no fortalecimento do relacionamento interpessoal e no sucesso das ações educativas realizadas pelo enfermeiro com aqueles que se encontram sob seus cuidados.
GOULART, et al. (2016).	Trabalho em equipe em Unidade Coronariana: Facilidades e dificuldades	Identificar, junto à equipe multiprofissional da UCO, aspectos facilitadores e dificultados, para o trabalho em equipe.	Os resultados referentes às situações/comportamentos/consequências evidenciam que a baixa colaboração entre agentes, o gerenciamento inadequado de agentes, o descomprometimento com o trabalho, o desrespeito à hierarquia, a Insatisfação profissional e o sentimento de desvalorização profissional dificultam o trabalho em equipe de saúde.
PINTO e ROCHA, (2016)	Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e	Contribuindo para a questão da produção do conhecimento em redes e a ampliação dos canais de comunicação para acesso	Os resultados obtidos relacionam-se ao apoio na formação dos trabalhadores, na disseminação de dados, comunicação, qualificação e

	informação para apoio à gestão local	aos serviços de saúde.	gestão da informação em atenção primária em saúde.
--	--------------------------------------	------------------------	--

Fonte: Autor (2017).

#### 4. DISCUSSÃO

Os achados obtidos através da pesquisa, apontam uma produção atual escassa nas dimensões proposta desta temática, em linhas gerais ressaltaram-se trabalhos científicos voltados a eixos fundamentais: comunicação em saúde; equipe multiprofissionais; enfermagem descentralizada; gestão organizacional comunicação cliente profissional; ensino e comunicação.

No que tange à comunicação como fator de eficiência dentro das instituições de saúde, valoriza-se o ato de comunicar como instrumento de mudanças organizacionais. Pois a comunicação é uma das competências necessária na multiprofissionalidade, atenção à saúde, aglutinando assim, êxito no atendimento, alcançando a qualidade nos serviços de saúde (REZENDEI et al. 2015).

Quando falamos da categoria da enfermagem destaca-se a importância da comunicação no trabalho da equipe, pois o profissional é fio condutor das necessidades ao paciente e instituição (NOGUEIRA e RODRIGUES 2015). Entretanto, o processo comunicativo deve ser claro, para que a busca de objetivos e metas comuns da equipe ou grupo seja alcançada (AMORIM e SILVA, 2014).

Evidencia-se, neste estudo, o ato do processo comunicativo como ferramenta do gerenciamento, pois é essencial a comunicação para estratégia institucionais, para gerenciamento da assistência à saúde. Os setores administrativos

pela questão de comunicação desenvolveram modelo de gestão compartilhado ou colegiado valorizando assim do trabalho em equipe e das relações interpessoais (MASSOCO e MELLEIRO 2015; OLIVEIRA e SOARES, 2016).

Um bom diálogo perpassa pela constante comunicação entre os diversos profissionais de saúde e neste contexto, as decisões a serem tomadas acabam-se descentralizado (AMORIM e SILVA, 2014).

Desta forma, remetem à reflexão, onde a comunicação é aplicável em sociedade desenvolvida por profissionais que liderarem equipes? Desta forma, mudanças são implementadas pela adequação da comunicação e da liderança (REZENDEI et al. 2015; NOGUEIRA e RODRIGUES 2015).

Sabe-se que a comunicação humana pode ser dividida em verbal e não verbal. A verbal é aquela associada às palavras expressas por meio da linguagem escrita ou falada; porém, não existe comunicação verbal sozinha nos relacionamentos interpessoais, a mensagem transmitida é sempre uma interação entre a comunicação verbal e a comunicação não verbal. Podemos até afirmar que as palavras podem ser o início de uma interação, mas que além delas está o solo sobre o qual se constroem as relações humanas e terapêuticas, que é chamada de não verbal (GOULART, et al. 2016).

A comunicação deve em ambiente de serviço de saúde possuir habilidade para transmitir informações de forma que ela seja recebida sem distorções. Uma dimensões no contexto da saúde, durante passagem de plantão e reuniões de equipe

explicitam a importância da troca de informações, principalmente por meio da comunicação verbal, para garantir qualidade à passagem de plantão e continuidade da assistência prestada ao cliente (HAYASHIDA et al. 2014; GOULART, et al. 2016).

A dinâmica de gestão, sobre o contexto da enfermagem atinge vários subcampos do conhecimento, tanto na esfera da saúde pública como também no meio hospitalocêntrico de serviços de saúde. A passagem de plantão é considerada um dos fatores primordiais para um processo de trabalho eficaz (MASSOCO e MELLEIRO, 2015).

Neste sentido, a cada término da jornada de trabalho, onde é realizada a troca de informações e eventualidades ocorridas no setor durante o plantão. As informações devem ser passadas de forma direta, objetiva, com coerência e exatidão a fim de ter uma continuidade eficaz de serviço prestado pela equipe de saúde que vai receber o plantão (FILGUEIRA, et al. 2014; NOGUEIRA e RODRIGUES 2015; PINTO e ROCHA, 2016).

Para a enfermagem, a comunicação verbal é de extrema importância, pois garante a continuidade dos cuidados e registra a assistência prestada aos pacientes. Neste processo podem ser adotadas várias formas de comunicação, porém, as mais comuns são a escrita e principalmente a linguagem falada (NOGUEIRA e RODRIGUES 2015; REZENDEI et al. 2015).

Neste sentido, a passagem de plantão é um dos recursos utilizado pela equipe de enfermagem que requer conhecimentos treinamentos sendo necessário realizar reuniões entre a equipe para obter sucesso no que é esperado. Salienta

Filgueira, et al. (2014) que a passagem de plantão se dá em três espécies: passagem de plantão por tarefas, por grupos e subgrupos.

A comunicação entre profissionais, auxiliando na manutenção da assistência de enfermagem e servindo como meio de transmissão de informações acerca do estado de saúde dos pacientes e de responsabilidades com os cuidados prestados aos mesmos pelos profissionais de enfermagem é de enorme relevância nesse processo (AMORIM e SILVA, 2014; MASSOCO e MELLEIRO, 2015).

A eficaz de comunicação em serviços de saúde garante continuidade da assistência ao cliente, e assim eliminar os fatores que interferem na prática da mesma se faz necessário. As mesmas autoras, afirmam que a comunicação é um instrumento facilitador da passagem de plantão (ARAÚJO, 2014; NOGUEIRA e RODRIGUES 2015).

Utilizada pela enfermagem como mecanismo de assegurar a continuidade da assistência prestada, a comunicação é uma atividade fundamental para a organização da rotina do cuidar. Nela estão inseridas as informações referentes ao estado do paciente, o tratamento realizado, as possíveis intercorrências e o que mais merecer atenção por parte da equipe de saúde (NOGUEIRA e RODRIGUES 2015).

É de extrema relevância a realização periódicas de reuniões frequentes da equipe de saúde, como estratégia para garantir o bom andamento do trabalho (OLIVEIRA e SOARES, 2016; PINTO e ROCHA, 2016).

Reuniões onde serão espaços de análise e discussão do processo de trabalho corroborando com a qualificação da assistência prestada

(REZENDEI et al. 2015; MASSOCO e MELLEIRO, 2015).

Desta maneira, é desejável que as instituições de saúde valorizem o processo comunicativo, uma vez que o desenvolvimento de habilidades específicas nesse sentido pode proporcionar maior satisfação e motivação no trabalho (FILGUEIRA, et al. 2014; PINTO e ROCHA, 2016).

Nesse sentido a pouca comunicação ou ausência entre a equipe de enfermagem e multidisciplinar, é uma das razões apontadas como fatores geradores de insatisfação no ambiente de trabalho, deste modo causando doenças de trabalho (NOGUEIRA e RODRIGUES 2015; OLIVEIRA e SOARES, 2016).

Para tal, uma boa comunicação e eficaz, estabelece teias fortalecendo a relações de profissionais contribui ativamente para a convivência das equipes e o sucesso do trabalho aplicando-se ao serviço de saúde (AMORIM e SILVA, 2014; MASSOCO e MELLEIRO, 2015; PINTO e ROCHA, 2016).

Contudo, se a comunicação multiprofissional apresenta dificuldades, deve-se, busca solucionar os problemas, reconhecendo tal dificuldade e atribuindo meios de estabelecer formas de entendimento (REZENDEI et al. 2015).

Tanto a comunicação e postura profissional dos integrantes da equipe multiprofissionais são importantes para a relação com seus pacientes neste serviço, já que são essenciais para a aceitação dos cuidadores e do próprio paciente (AMORIM e SILVA, 2014; OLIVEIRA e SOARES, 2016).

O profissionais de saúde deve ainda ser comunicativo com a equipe multidisciplinar,

visando circular informações a respeito do paciente, a fim de assegurar com qualidade a ação terapêutica (NOGUEIRA e RODRIGUES 2015; MASSOCO e MELLEIRO, 2015).

## 5. CONCLUSÃO

A reflexão e compreensão da necessidade de comunicação eficiente no ambiente de serviços de saúde, estimulando e evidenciando a importância do profissional enfermeiro e estratégias de gestão organizacional, propostos e arquitetados como objetivos foram alcançados, e seus resultados, através desta investigação apresentam relevância social, profissional e acadêmica.

Para instituições, os profissionais deve ser o elo da cadeia comunicativa, uma vez que está em equipe multiprofissional. A insuficiência do processo de comunicação é responsável pelo insatisfação nas instituições de serviços de saúde.

Dessa forma, a comunicação é fator de interferência na dinâmica de funcionamento de qualquer instituição de saúde, se não houver clareza, reitera-se que a importância do desenvolvimento de habilidades comunicativas como meio de se atingir a eficácia organizacional é necessária.

Há a evidencia de ideia da importância do papel comunicativo para a vida profissional dos trabalhadores de saúde. Fica claro que a comunicação com eficácia, rapidez e a atualização da comunicação entre os profissionais de enfermagem influenciam vários aspectos necessários, como o exercício da



liderança, a tomada de decisões e o planejamento da assistência.

Mesmo com relatos do crescimento da necessidade de compreender o ato de comunicação em saúde identificou-se que há escassez da literatura sobre a temática, o que resultou na principal limitação deste estudo.

Desta forma, evidencia-se a necessidade da realização de novos estudos a fim de apresentar à realidade das diversas regiões do Brasil e exterior abarcando dimensões do da comunicação no processo de saúde.

## REFERÊNCIAS

- AMORIM, Rosely Kalil De Freitas Castro Carrari De; SILVA, Maria Júlia Paes Da. Comunicação não verbal efetiva/eficaz em sala de aula: percepção do docente de enfermagem. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 23, n. 4, 2014.
- ARAÚJO, Aldenir Damião. A passagem de plantão em serviço hospitalar: a percepção da equipe de enfermagem de um hospital geral. 2014.
- BOTELHO, Louise Lira Roedel; DE ALMEIDA CUNHA, Cristiano Castro; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011.
- FARIA, Camila Cortez et al. Como o enfermeiro líder se comunica no hospital: uma análise das práticas discursivas How leader nurse communicates in a hospital: an analysis of discursive practices. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, v. 9, n. 1, p. 152-158, 2017.
- FERREIRA, Wellington Fernando da Silva; DE VASCONCELOS, Cláudia Ribeiro; DE ALMEIDA DUTRA, Denecir. Burnout: fatores de riscos em uma unidade militar. *Revista de Medicina e Saúde de Brasília*, v. 6, n. 1, 2017.
- FERREIRA, Wellington Fernando et al. A Síndrome de Burnout em um hospital militar e sua inter-relação com a enfermagem. *Ciência & Desenvolvimento-Revista Eletrônica da FAINOR*, v. 9, n. 2, 2016.
- FILGUEIRA, Cláudia Cristiane Martins et al. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: limitações para a prática. *Cogitare Enfermagem*, v. 19, n. 2, 2014.
- GOULART, Bethania Ferreira et al. Trabalho em equipe em Unidade Coronariana: facilidades e dificuldades. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, v. 50, n. 3, 2016.
- HAYASHIDA, Karen Yukari et al. A tomada de decisão da equipe de enfermagem após revitalização do modelo compartilhado de gestão. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 23, n. 2, 2014.
- MASSOCO, Eliana Cristina Peixoto; MELLEIRO, Marta Maria. Comunicação e segurança do paciente: percepção dos profissionais de enfermagem de um hospital de ensino. *Revista Mineira de Enfermagem*, v. 19, n. 2, p. 187-195, 2015.
- MELO, Ricardo Henrique Vieira de. Análise de redes do cotidiano a partir do encontro entre usuários e profissionais da estratégia saúde da família. 2014. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- NOGUEIRA, Jane da Silva Walkiria; RODRIGUES, Maria Cristina Soares. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: um desafio para a segurança do paciente. *Cogitare Enfermagem*, v. 20, n. 3, 2015.
- OLIVEIRA, Adriana Maria; SOARES, Enedina. Comunicação no relacionamento interpessoal enfermeiro/paciente com indicação de transplante renal/Communication in the interpersonal relationship nurse/patient with an indication for kidney transplant. *Ciência, Cuidado e Saúde*, v. 15, n. 4, p. 647-654, 2016.
- PINTO, Luiz Felipe; FAMER ROCHA, Cristianne Maria. Inovações na Atenção Primária em Saúde: o uso de ferramentas de tecnologia de comunicação e informação para apoio à gestão local. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 21, n. 5, 2016.
- REZENDEI, Rachel de Carvalho et al. Expressões corporais no cuidado: uma contribuição à comunicação da enfermagem. *Rev Bras Enferm*, v. 68, n. 3, p. 490-6, 2015.
- SANTOS, Maria Cláudia dos et al. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. *Revista Gaúcha de Enfermagem (Online)*, v. 31, n. 2, p. 359-366, 2010.

---

### **Elia Machado de Oliveira**

Enfermeira, Mestre em Cirurgia; Especialista em Assistência de Enfermagem ao Paciente em Estado Crítico, Especialista em Comunicação Organizacional, Especialista em Auditoria de

---

---

Serviços de Saúde; Docente titular da Estácio - Curitiba.

---

---

**Wellington Fernando da Silva Ferreira**

Enfermeiro, Especialista em Saúde do Idoso e Gerontologia, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva - Universidade Federal do Paraná - (UFPR).

---