



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRO-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E DA SAÚDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

PRODUÇÃO CIENTÍFICA ACERCA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA
DA ENFERMAGEM NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Goiânia, 2023

ISADORA GARCIA RIBEIRO

**PRODUÇÃO CIENTÍFICA ACERCA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA
DA ENFERMAGEM NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como requisito para obtenção de nota parcial para conclusão do curso.

Linha de pesquisa: Teorias, métodos e processos de cuidar em saúde

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Marina Aleixo Diniz Rezende

Goiânia, 2023

Autor: Isadora Garcia Ribeiro

Título: PRODUÇÃO CIENTÍFICA ACERCA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA
DA ENFERMAGEM NA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

Data da apreciação: 15 de dezembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Marina Aleixo Diniz Rezende (Orientadora)

Nota: _____

Prof^a Ms. Jamilly Conceição Brito Dias

Parecer: _____

Prof^a Ms. Wágna Maria de Araújo Oliveira

Parecer: _____

Resultado Final do TCC:

Aprovado sem ressalvas impeditivas ()

Aprovado com pendências que devem ser resolvidas em até 5 dias ()

Reprovado ()

Data: _____

AGRADECIMENTOS

Agradeço sinceramente a minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Marina Aleixo Diniz Rezende, pela orientação, suporte e valiosos insights fornecidos ao longo deste trabalho. Sem a sua orientação especializada, este TCC não teria sido possível.

Agradeço à minha instituição de ensino por disponibilizar recursos e ambiente propício para a realização deste trabalho.

Agradeço também a todos os professores que desejaram para a minha formação acadêmica. Gostaria de expressar minha gratidão aos meus amigos e familiares pelo apoio constante, encorajamento e compreensão durante todo o processo de elaboração deste TCC. Agradecer ao meu parceiro de vida Gabriel, por me fortalecer e me ajudar durante todo o período de conclusão, suas palavras de incentivo foram fundamentais para superar os desafios e manter a motivação.

Agradeço aos participantes da minha pesquisa, cuja contribuição foi essencial para coletar os dados necessários. Sua disponibilidade e cooperação foram fundamentais para a conclusão deste estudo.

Agradeço às instituições, organizações ou empresas que fornecem dados, materiais ou recursos necessários para a realização deste trabalho. Sua colaboração foi inestimável para o desenvolvimento deste TCC.

Expresso minha gratidão a todos os autores e pesquisadores cujas obras e estudos foram fundamentais para embasar este trabalho. Suas contribuições enriqueceram minha compreensão sobre o assunto e foram referências importantes na elaboração deste TCC.

Por fim, gostaria de agradecer a todos aqueles que direta ou externamente desejaram para o sucesso deste trabalho, mesmo que não estejam mencionados aqui. Seu apoio e incentivo foram valiosos em todos os aspectos.

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	3
RESUMO.....	4
1 INTRODUÇÃO	6
2 OBJETIVO.....	8
3 REVISÃO DE LITERATURA	9
3.1 A comunicação em Saúde.....	9
3.2 A comunicação da Enfermagem aos familiares.....	11
3.3 A comunicação em Enfermagem	12
4 MÉTODO.....	14
5 RESULTADOS	15
6 DISCUSSÃO.....	21
6.1 A comunicação da equipe de enfermagem com os familiares.....	22
6.2 A comunicação da equipe de enfermagem com o paciente	24
6.3 A comunicação entre a equipe de enfermagem.	26
7 CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EP – Educação Permanente;

UTI – Unidade de Terapia Intensiva;

PP – Passagem de Plantão;

CTI – Centro de Unidade Intensiva;

RESUMO

RIBEIRO, I. G. **Produção científica acerca da comunicação efetiva da enfermagem na unidade de terapia intensiva.** 2023. 32 f. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – Goiânia, Goiás, 2023.

INTRODUÇÃO: A comunicação é de extrema importância na enfermagem dentro da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) devido à complexidade e à sensibilidade dos cuidados prestados aos pacientes. A UTI é um ambiente onde os pacientes estão em condições graves e instáveis, exigindo cuidados intensivos e uma atenção constante. Nesse contexto, a comunicação efetiva entre os profissionais de enfermagem e com outros membros da equipe de saúde é fundamental por diversos motivos. A comunicação efetiva na enfermagem dentro da UTI é crucial para a coordenação dos cuidados, monitoramento dos pacientes, tomada de decisões, segurança do paciente e suporte emocional. Ela contribui diretamente para a qualidade dos cuidados prestados, a melhoria dos resultados clínicos e a satisfação dos pacientes e suas famílias.

OBJETIVO: Conhecer a produção científica acerca do processo de comunicação entre a equipe de enfermagem, o paciente e seus familiares, que atua na Unidade de Terapia Intensiva.

METODOLOGIA: Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, cujo levantamento dos artigos científicos foi realizado a partir da busca eletrônica em sítios públicos, tais como: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); Scielo; Pubmed. **RESULTADOS:** Conclui-se que é necessário investir em treinamentos e estratégias de comunicação, promovendo a empatia, a escuta ativa e o uso de linguagem clara, contribuindo para a melhoria dos resultados clínicos, a satisfação dos pacientes e de seus familiares e pela qualidade geral dos cuidados prestados na UTI.

Palavras – Chave: Enfermagem; Comunicação em saúde; Comunicação efetiva.

ABSTRACT

RIBEIRO, I.G. **Produção científica acerca da comunicação efetiva da enfermagem na unidade de terapia intensiva.** 2023. 32 f. Trabalho de conclusão de Curso - Curso de Enfermagem da Escola de Ciências Sociais e da Saúde da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – Goiânia Goiás, 2023.

INTRODUCTION: Communication is extremely important in nursing within the Intensive Care Unit (ICU) due to the complexity and sensitivity of the care provided to patients. The ICU is an environment where patients are in serious and unstable conditions, requiring intensive care and constant attention. In this context, effective communication between nursing professionals and other members of the healthcare team is essential for several reasons. Effective nursing communication within the ICU is crucial for care coordination, patient monitoring, decision making, patient safety and emotional support. It directly contributes to the quality of care provided, the improvement of clinical results and the satisfaction of patients and their families.

OBJECTIVE: To understand the scientific production about the communication process between the nursing team, the patient and their family members, who work in the Intensive Care Unit. **METHODOLOGY:** This is a narrative review of the literature, whose scientific articles were collected through electronic searches on public websites, such as: Virtual Health Library (VHL); Scielo; Pubmed. **RESULTS:** It is concluded that it is necessary to invest in training and communication strategies, promoting empathy, active listening and the use of clear language, contributing to the improvement of clinical results, the satisfaction of patients and their families and the general quality of care provided in the ICU.

Keywords: Nursing; Health communication; Effective communication.

1 INTRODUÇÃO

Comunicação é uma ação de transmitir uma mensagem e, eventualmente, receber outra como resposta. A comunicação em saúde se refere ao estudo e a utilização de estratégias para informar e influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promoverem a sua saúde. O processo de comunicação é imprescindível em qualquer área ou setor de atuação, e não se estabelece apenas pela palavra verbalizada, mas também, na sensibilidade para alcançar mensagens subliminares voltadas à realização do cuidado adequado (Gomes, 2011).

Existem duas formas de se comunicar, a verbal e não verbal. A comunicação verbal é todo tipo de informação que é realizada através da fala ou da escrita; já a comunicação não verbal envolve todos os outros tipos de comunicação que não são expressas por palavras, por exemplo, sendo realizada por meio de expressões faciais, toques e gestos (Costa *et al.*, 2014).

A comunicação é considerada uma habilidade específica que pode ser mais explorada e estudada entre os profissionais de saúde, principalmente a de notícias difíceis que é complexa (Hollyday, Buonocore; 2015). Investir em programas de Educação Permanente (EP) poderia ser uma alternativa para o desenvolvimento das habilidades de interlocução essenciais para a prestação dos cuidados (Neto, 2017; Silva *et al.*, 2017).

Pouco se sabe sobre o papel exato da comunicação (verbal, escrita e não verbal) na segurança dos pacientes, mas ninguém nega que a linguagem nos libertou da necessidade de aprender apenas com nossas próprias experiências; portanto, o que somos capazes de trocar e nossa atenção a cada troca feita (cada mensagem enviada, recebida ou percebida) é o que aumenta a qualidade de qualquer indicador de segurança discutido. (Silva, 2018).

Conforme Rezende *et al.* (2014) a comunicação é uma ferramenta fundamental no cuidado da enfermagem, a qual possibilita a troca de informações, criando vínculos e favorecendo a relação entre os profissionais e os familiares. Devido o enfermeiro ser o profissional que tem maior contato com o paciente e seus familiares, ele acaba sendo o principal meio de comunicação, por isso é necessário que as equipes de enfermagem passem as informações durante a troca de plantões.

Por isso, a interação do profissional de enfermagem com o paciente internado na unidade de terapia intensiva (UTI) é fundamental, mas, percebe-se erroneamente que o enfermeiro ainda é considerado um mero executante de técnicas ou procedimentos, quando na verdade, é o responsável por elaborar e implementar uma série de ações de cuidado com vistas a preservar a assistência humanizada e ética (Hernandes, 2015; Johnston *et al.*, 2013; Felix *et al.*, 2014).

Nas UTIs, os enfermeiros e os técnicos de enfermagem têm atribuições diferentes. Os enfermeiros são responsáveis por intervenções invasivas e cuidado especializado, como

monitorização hemodinâmica, transporte de pacientes graves e supervisão da equipe, dentre outros. Os técnicos de enfermagem têm nível de formação técnica e são responsáveis por cuidados não invasivos, como, por exemplo, registro dos sinais vitais, mobilização, higiene, medicamentos vasoativos e nutrição enteral (Oliveira; Andolhe; Padilha, 2021).

Para que haja um trabalho em equipe organizado, a passagem de plantão da equipe de enfermagem é um instrumento utilizado para comunicação entre os profissionais.

A passagem de plantão (PP), é um exercício de comunicação entre a equipe de enfermagem realizada em função da continuidade da assistência, promovendo a transferência de responsabilidades assistenciais de uma equipe para outra. Esse movimento de troca de informações envolve o processo de gerenciamento e a comunicação representa uma importante ferramenta no trabalho em saúde de toda a equipe (Silva; Rodovalho; Alves *et al.*, 2017).

De acordo com Rodrigues, Ferreira e Menezes (2010), a comunicação age pareada com a humanização, oferecendo ao enfermeiro e ao paciente/famíliares, de forma holística, uma troca de experiências na qual o foco principal também é preservar a saúde mental do paciente para que ele consiga se manter tranquilo e equilibrado até a finitude de sua vida.

2 OBJETIVO

Conhecer a produção científica acerca do processo de comunicação entre a equipe de enfermagem e os familiares de pacientes internados na UTI.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 A comunicação em Saúde

O conceito de comunicação vem do latim *communicare*, que significa tornar comum, compartilhar, trocar opiniões, associar, conferenciar. O ato de comunicar implica em trocar mensagens, que por sua vez envolve emissão e recebimento de informações. Comunicação é a provocação de significados comuns entre comunicador e intérprete utilizando signos e símbolos (Santaella, 2001).

Pode ser entendida como um processo pelo qual ocorrem compreensão e compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, sendo que o conteúdo dessas mensagens, bem como o modo como elas são transmitidas, exercem influência no comportamento presente e futuro das pessoas envolvidas. Os elementos deste processo são: o emissor ou remetente; o receptor ou destinatário; e a mensagem (Stefanelli; Carvalho; Silva; 2013).

Berlo (2003), explica a comunicação analisando o comportamento das pessoas e coloca aspectos positivos e negativos do processo de comunicação. Para ele, é fundamental para estabelecer relações interpessoais na sociedade, além de a compreensão dos seus determinantes auxiliar o ser humano a lidar com seus problemas de comunicação no trabalho.

As mensagens podem ser transmitidas de maneira verbal ou não verbal. Comunicação verbal refere-se ao uso de palavras, expressas por meio da fala ou da linguagem escrita, e a comunicação não verbal engloba todas as manifestações não realizadas por meio de palavras, denotando que o ser humano está sempre se comunicando ainda que esteja em silêncio. Assim, podem-se identificar no interlocutor sentimentos diversos como raiva, desprezo ou dúvida, na decodificação de sinais não verbais. Destaca-se que o contexto em que ocorrem as interações comunicacionais é essencial para compreendê-las (Silva, 2013).

É importante estar atento para identificar as emoções e sentimentos dos indivíduos, pois cada pessoa se expressa de maneira diferente, de acordo com o meio ambiente em que vive e com o seu tempo, sendo, portanto, imprescindível não julgar e compreender o contexto no qual o indivíduo está inserido (Broca, Ferreira, 2018).

Para que os sujeitos envolvidos possam transmitir a mensagem com clareza, é essencial que a informação funcione como uma rede comunicacional. Nessa rede, deve haver o comprometimento com a transmissão da informação, de modo que o trabalho desenvolvido seja realizado sem interrupções (Ribeiro, 2016).

Apesar da comunicação ser utilizada nos espaços de saúde como forma de facilitar as relações interpessoais, percebe-se a fragilidade dos relacionamentos, que concorrem para a individualização do sujeito, distanciando-se do conceito de equipe e da proposta de humanização das relações (Broca, Ferreira, 2018).

3.2 A comunicação da Enfermagem aos familiares

A comunicação é uma ferramenta fundamental no cuidado da enfermagem, possibilitando a troca de informações, criando vínculos e favorecendo a relação entre profissionais e familiares. O enfermeiro por ser o profissional que tem um maior contato com o paciente e seus parentes, é responsável por atender as demandas das famílias, por isso a necessidade de estabelecer vínculo e fortalecer o diálogo com os parentes do paciente (Rezende; Costa; Martins; 2014).

O primeiro contato, normalmente, causa uma apreensão no sujeito, ainda mais quando se trata de um lugar cheio de concepções negativas como um UTI. De acordo com Simoni e Silva (2012), grande parte dos acontecimentos de internação em um UTI são tidos de forma inesperada, culminando em modificações da esfera familiar e imposição aos mesmos de adentrarem no UTI para visitar seu ente querido. Tal situação faz com que muitos familiares cheguem assustados e com medo do que poderão ver e ouvir em relação ao seu ente hospitalizado.

Segundo Costa, *et al.* (2009) a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) é considerada uma das unidades de internação mais complexa e mecanizada da estrutura hospitalar, o que pode ser explicado, principalmente, pela gravidade dos pacientes que nela estão internados e pela quantidade de equipamentos utilizados em benefício dos mesmos, para que assim possa aumentar as chances de recompor a estabilidade do paciente crítico e de propiciar sua recuperação e sobrevivência.

Nesse contexto, a comunicação é um instrumento fundamental para fomentar novas idealizações do UTI e diminuir as concepções errôneas trazidas pelos familiares de pacientes internados neste centro, já que a comunicação é composta por elementos facilitadores ou dificultadores no processo das relações interpessoais, podendo exercer influência no modo de agir e de pensar das pessoas envolvidas, de acordo com as próprias mensagens e a maneira como ela é repassada (Puggina *et al.*, 2014).

Ser eficaz em comunicação é uma habilidade fundamental a ser adquirida pelos profissionais de enfermagem, pois possibilita um cuidado consciente, verdadeiro e transformador, no qual o profissional poderá identificar os principais significados atribuídos à doença e à hospitalização, pelo paciente e por seus familiares, e assim criar mecanismos que possam ajudar esses indivíduos a vivenciarem o acontecimento com menos apreensão e mais tranquilidade (Andrade et al, 2013).

3.3 A comunicação em Enfermagem

No contexto da Enfermagem, a comunicação é considerada um componente básico para o cuidado, por permitir a expressão de emoções, necessidades, temores e opiniões. Sendo considerada um importante indicador da qualidade da assistência, caracterizando-se como um componente chave para implementação da segurança do paciente (Santos; Nogueira; Rodrigues *et al.*, 2017).

Para Luz, *et al.* (2017), na gerência de enfermagem, a comunicação talvez seja a competência mais rotineiramente mobilizada, pois ela está ligada nas demais competências gerenciais, uma vez que, na prática laboral, sabe-se que a comunicação envolve a delegação de tarefas, o contato social no trabalho, a avaliação dos registros de enfermagem em prontuário, a comunicação terapêutica com o paciente na gestão do cuidado, a troca de experiências com a equipe multidisciplinar, entre outros.

No que se refere à comunicação enfermeiro-paciente, o profissional é o agente ativo do processo comunicativo, dado que faz uso de habilidades comunicativas para obter e fornecer informações sobre condições clínicas, informar procedimentos, identificar as necessidades do paciente, promover escuta às demandas e estabelecer vínculo entre equipe-paciente-família (Fontes; Menezes; Rodrigues; *et al.*, 2022).

Neste sentido, entende-se a importância de o profissional atentar para os sinais não-verbais, e tentar entendê-los, já que estes complementam o que é expresso verbalmente, oferecendo subsídios para que o enfermeiro compreenda melhor o outro. Estudos demonstraram que os enfermeiros ainda não valorizam a comunicação não-verbal do paciente, desfavorecendo assim o cuidado, uma vez que essa comunicação facilita o entendimento do que o paciente verbaliza e demonstra o que o profissional de saúde sente por ele (Souza; Pinto; Silva; 2007).

O processo de comunicação é responsável pela formação educacional que ocorre em diferentes espaços e tempos escolares: em aulas, seminários e nos dispositivos de formação que incentivam os formadores a trabalharem juntos, em acompanhamento de atuações profissionais, moderação de grupo de análise de práticas ou reflexão comum sobre os problemas da profissão (Oliveira; Cardoso; 2007).

O ato de comunicação é fundamental para o desenvolvimento do trabalho dos enfermeiros junto à equipe e a pacientes atendidos nas instituições e para a transmissão de uma informação universal, além de exercer influência direta sobre os indivíduos. A comunicação é uma habilidade humana que torna possível a manifestação e exteriorização do que se passa interiormente (Barbosa; Silva; 2007).

O primeiro fator que o enfermeiro julga importante para conseguir praticar a teoria da humanização é a comunicação, realizando-a adequadamente, o enfermeiro conseguirá agir de maneira humanizada. A comunicação que mais interessa aos pacientes é aquela que está relacionada aos cuidados de saúde, realizada com carinho e atenção, ou seja, a um atendimento humanizado e interpessoal (Troncoso; Suazo; 2009).

O enfermeiro precisa planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços da assistência de enfermagem, de acordo com que rege a lei do exercício profissional, para que se efetive o cuidado. Dessa forma, o trabalho da equipe de enfermagem pode ser considerado interdependente, pois os eventos referentes às ações de enfermagem, isto é, o cuidado de enfermagem, necessita da integração entre todos os profissionais. Assim, a comunicação é uma importante aliada para facilitar essa integração e conseqüentemente auxiliar no cuidado (Berlo; 2003).

Diante disso surge a seguinte questão de pesquisa: Qual a produção científica acerca do processo de comunicação da equipe de enfermagem que atua na Unidade de Terapia Intensiva com os pacientes e seus familiares?

4 MÉTODO

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, uma vez que revisões de literatura possuem a finalidade de reunir conhecimentos sobre determinado assunto, além de sintetizar e resumir publicações científicas, as quais proporcionam aos leitores a compreensão atual sobre a temática. Em termos narrativos, permite que determinado assunto seja descrito sob o ponto de vista teórico ou contextual (Galdino, Azevedo, Tenorio, *et al.*; 2016).

A coleta de dados se deu por meio do levantamento dos artigos científicos realizado a partir da busca em base de dados, tais como: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); Scielo e Pubmed. Os descritores utilizados foram os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): comunicação em saúde, comunicação, enfermagem.

Como critérios de inclusão: artigos primários e revisões da literatura publicados em português e inglês, compreendidos no período de 2018 a 2022. Entre os critérios de exclusão: editorial, carta aos leitores, artigos repetidos em mais de uma base.

Inicialmente foram encontrados 55 artigos, após aplicar os critérios de inclusão restaram 28 destes. Foram realizadas leituras dos títulos e resumos dos artigos a fim de refiná-los para a composição final deste estudo. Desta maneira, foram selecionados 10 artigos, os quais foram utilizados para a elaboração do presente trabalho. Os estudos foram analisados e em seguida agrupados por similaridades de conteúdo, sendo estes categorizados e organizados em quadros, apresentados de forma descritiva os resultados obtidos (Quadro 1).

5 RESULTADOS

Quadro 1: Caracterização dos estudos selecionados. Goiânia, Brasil, 2023.

N	Título	Autor e ano	Objetivo	Método	Resultados	Conclusão
1	A comunicação na unidade de terapia intensiva oncológica: Uma revisão sistemática sobre os vieses que interferem e ou participam na comunicação entre enfermeiros e pacientes oncológicos.	CATAPRETA, A. A; DENADAI, W; MARCIAL, V. M. V; MATOS, F. S; COELHO, C. S; ARDISSON, M. D; FARIA, R. A. JUL. – AGOS 2020.	Levantar e discutir vieses que possam interferir ou participar na comunicação entre os profissionais de enfermagem e os pacientes oncológicos internados na unidade de terapia intensiva.	Revisão sistemática da literatura.	Foi identificado que a comunicação fornecida pelo enfermeiro demonstra conhecimento amplo e a sua assistência é baseada em estratégias para a tomada de decisões. Além disso, identificou-se que não é correto se referir ao processo de comunicação apenas como uma habilidade técnica, pelo fato de o enfermeiro não ser um mero executante delas, mas, o responsável por elaborar e implementar ações baseadas no cuidado ao paciente.	A habilidade de comunicação pode permitir novas reflexões e discussões proporcionando melhorias na assistência. As ferramentas de auxílio podem fornecer eficácia no atendimento, porém, a busca por aperfeiçoamento neste processo é fundamental à melhor assistência, refletindo no tratamento e na reabilitação do paciente oncológico internado.
2	Comunicação entre enfermeiros e familiares na UTI: uma revisão integrativa da literatura.	COSTA, L. R; MATOS, N. J; PASSOS, S, C. 2018.	Conhecer a produção científica acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares em unidade de terapia intensiva.	Revisão integrativa da literatura.	Foram identificadas três categorias: Visita de enfermagem, a qual se evidenciou como uma estratégia que visa fortalecer a interação entre enfermeiros e familiares. Concepção dos familiares sobre a comunicação na UTI, na qual os parentes ressaltaram que a falta de comunicação com os enfermeiros os deixou	Percebe-se que a comunicação entre enfermeiros e familiares é ineficaz devido a vários fatores, como, por exemplo, pacientes que requerem maior atenção e dedicação dos profissionais, tempo de visita limitado, além das atividades gerenciais e administrativas. Por isso, é possível perceber porque os enfermeiros assoberbados por conta dessas atividades evitam se comunicar com as famílias.

					apreensivos, pois não sabem como se comportar diante de um paciente crítico. Concepção dos enfermeiros sobre a comunicação na UTI, os profissionais da enfermagem reconhecem a importância da comunicação com as famílias, no entanto, existem fatores que dificultam esta aproximação.	
3	A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos.	SILVA, B. A. O, SOUZA D. A. 2022.	Refletir sobre o papel do enfermeiro sobre o modo como ocorre o processo comunicacional em UTI na relação com os pacientes sob seus cuidados através da relação dialógica.	Revisão da literatura integrativa.	Foi identificado que A comunicação é fundamental para um cuidado humanizado, é uma forma de respeito criado por parte do enfermeiro durante a assistência, ao utilizar nos procedimentos técnicos, a escuta e a atenção adequada. Durante a assistência de enfermagem ao paciente, o diálogo constante entre ambos cultiva a confiança, o respeito e a empatia, contribuindo para o restabelecimento da saúde do paciente.	Portanto, podemos dizer que a comunicação é uma ferramenta importante na prática cotidiana da enfermagem possibilitando acolhimento, humanização, aceitação do tratamento, segurança do paciente contribuindo para uma assistência eficiente e de qualidade.
4	Comunicação ineficaz e suas consequências para o paciente grave.	FONTENELE, R.M; SANTINI. V. R. S; SANTOS FC. M; CUTRIM, D. S; SANTOS, R. D. C;	O objetivo do presente estudo foi identificar os principais problemas relacionados à comunicação ineficaz e suas consequências	Revisão integrativa da literatura Virtual em Saúde.	Estudo recente sobre a segurança do paciente identificou que a comunicação dos eventos adversos	Concluiu-se que a comunicação é imprescindível para melhorar vínculos e favorecer a humanização no ambiente hospitalar.

		NASCIMENTO, J. F. 2019.	para a saúde de pacientes graves na unidade de terapia intensiva.		potencializa a atenção dos profissionais que reconhecem a importância da notificação dos erros visando à incorporação de medidas assistenciais que evitam a repetição do erro, e por consequência, melhoram a segurança dos pacientes internados.	Sugere-se a ampliação de espaços que se possa discutir a cultura de segurança do paciente.
5	O cuidado e a comunicação: interação entre enfermeiros e familiares de usuários em uma unidade de terapia intensiva adulto.	CARMO, A.F.S; DIAS, N.L.F.B; DIAS P.H.C; <i>et al.</i> 2012.	Avaliar como acontece a comunicação entre enfermeiros e familiares de usuários de uma Unidade de Terapia Intensiva Adulto.	Pesquisa qualitativa.	Levaram à composição de três categorias: Estabelecendo uma comunicação entre enfermeiros e família; O olhar do enfermeiro para a família; e Dificuldades e facilidades para se estabelecer a comunicação entre enfermeiros e família. A análise dos dados sugere que haja uma verificação da existência da comunicação entre os enfermeiros e a família dos usuários de Unidade de Terapia Intensiva, propondo assim, um reconhecimento do cuidado para família e apontando para a existência de limites dos profissionais na promoção do cuidado.	Concluiu-se que é necessário que haja a inserção do cuidado a família mediante uma comunicação clara e efetiva, com a criação de grupos de apoio ao familiar com uma equipe multiprofissional, a fim de esclarecer questões pertinentes ao ambiente, as condições de saúde do familiar, assim como o esclarecimento de termos técnicos tão comumente utilizado no ambiente hospitalar, servindo de intercâmbio entre as tecnologias e aos cuidados prestados, reduzindo desta forma, o distanciamento observado entre o profissional de saúde e familiares

6	Percepção dos profissionais de saúde sobre a comunicação com os familiares de pacientes em UTIs.	SANTOS, K.M.A.B; SILVA M.J.P. 2006.	Verificar como os profissionais de saúde percebem a comunicação com os familiares de pacientes internados em UTI.	Estudo exploratório descritivo e de campo.	O resultado dessa pesquisa valoriza a fala a seguir, em que foi possível observar que a reflexão de suas atitudes pode levar a distinguir quais eram realmente seus valores e quais eram os do outro, permitindo uma maior proximidade com o outro. A partir das falas foi possível perceber duas grandes categorias que descrevem a percepção dos profissionais quanto a comunicação com os familiares: categoria 1 - Aspectos que dificultam a comunicação com os familiares e, categoria 2 - Aspectos que facilitam a comunicação com os familiares.	Neste trabalho fica evidente que os aspectos que dificultam e que facilitam a comunicação com os familiares, na instituição pesquisada, no horário de visita, refletem comportamentos que afastam ou aproximam o profissional de saúde e evidenciam, pela frequência dos aspectos dificultadores citados, a importância de um suporte e um treinamento para os profissionais conseguirem desenvolver uma comunicação mais efetiva com os familiares e poderem atender a família como um núcleo que também precisa de cuidados.
7	Comunicação na unidade de tratamento intensivo, importância e limites - visão da enfermagem e familiares.	SCHNEIDER, C.C; BIELEMANN, V.L.M; SOUSA, A.S; QUADROS, L.C.M; KANTORSKI, L.P. 2009.	O estudo tem como objetivo identificar a comunicação estabelecida pela equipe de enfermagem para desenvolver o relacionamento interpessoal com pacientes de Unidade de Tratamento Intensivo e seus familiares e detecta como esse grupo percebe esta questão.	Pesquisa descritiva com abordagem qualitativa.	Evidenciou-se a valorização da comunicação nas relações interpessoais como forma de humanizar o cuidado, como também se identificou a existência de falhas na comunicação em virtude de os profissionais, muitas vezes, priorizarem os procedimentos técnicos,	Concluiu-se que a comunicação representa a base de sustentação das ações de enfermagem para qualificar o cuidado do paciente e dos familiares.

					esquecendo-se da comunicação, que, como elemento primordial do relacionamento interpessoal, favorece a interação humana	
8	Comunicação entre profissional de saúde e familiares de pacientes em terapia intensiva.	MARQUE, R.C; SILVA, M.J.P; MAIA, F.O.M. 2009.	O objetivo do estudo foi avaliar a comunicação entre o profissional de saúde e os familiares dos pacientes internados em uma unidade de terapia intensiva (UTI).	Estudo exploratório e de campo realizado na UTI do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo.	Na observação da interação entre os sujeitos desta pesquisa, durante os horários de visita, também fica claro que os familiares, quando são realmente acolhidos pela equipe, apesar do medo, da ansiedade e da tristeza – presentes em decorrência da própria situação de seu ente querido –, demonstram satisfação e alegria pelo trabalho desempenhado, reconhecendo sua dificuldade e ficando gratos.	Conclui-se que parte das famílias necessita de mais clareza de informações sobre o ambiente da UTI e de apoio emocional por parte da equipe de saúde.
9	Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva.	REZENDE, L. C. M; COSTA, K. N. F. M; MARTINS, K. P; COSTA, T. F. 2014.	Diante dessa realidade objetivou-se analisar a comunicação entre a equipe de enfermagem e os familiares de pacientes em UTI.	Descritiva com abordagem qualitativa	Os resultados obtidos possibilitam a compreensão de que a hospitalização de um paciente em UTI faz com que sua família vivencie sentimentos de angústia, solidão e medo do que possa acontecer e mostra o quanto um familiar necessita dos cuidados da equipe de enfermagem para	Desse modo, emerge a necessidade de incentivar a capacitação desses profissionais para o uso consciente da comunicação. Nesse contexto, a comunicação se revela essencial na assistência de enfermagem, uma vez que, quando desenvolvida de forma adequada, minimiza esses sentimentos. Como observado nos depoimentos, os familiares têm como

					enfrentar esse momento difícil.	principais necessidades: receber informações sobre o estado de saúde de seu parente e ser bem acolhido de forma digna e humanizada.
10	Comunicação enfermeira e paciente na unidade de tratamento intensivo.	SILVA, R. M. O; SOUZA, J. G; TAVARES, J. L. 2007.	Teve o objetivo principal de identificar as dificuldades e facilidades encontradas no processo de comunicação, assim como descrever a comunicação como instrumento terapêutico, além das formas de se melhorar a comunicação com o paciente na UTI.	Qualitativa, descritivo e exploratório	Seus resultados apontaram para o entendimento de que é um desafio para a enfermeira a comunicação com o paciente grave. Os condicionantes sociais e suas expectativas pessoais, a dinâmica da unidade, a condição clínica do paciente são fatores presentes no dia a dia profissional, que tanto podem favorecer como impedir uma comunicação verdadeiramente terapêutica. Nesse sentido, a enfermeira acredita que o desenvolvimento de uma comunicação efetiva com o doente deve ser um dos objetivos, ao planejar e implementar a assistência de enfermagem.	Com o resultado desta investigação, ampliamos, no curso de Enfermagem Intensivista, a discussão sobre a importância da comunicação com o paciente grave, priorizando os elementos encontrados nos resultados deste estudo; ao mesmo tempo, aproveitamos as sugestões também emanadas dos depoimentos, para fundamentar a comunicação terapêutica nos campos de prática.

Fonte: Autora, 2023.

6 DISCUSSÃO

Os dados levantados nos artigos selecionados e descritos no quadro acima, demonstram que a comunicação na Unidade de Terapia Intensiva contribui como instrumento que facilita para que a humanização aconteça nas relações entre enfermeiro e paciente, representando um processo recíproco de troca de matéria e energia, devendo ser conduzido numa relação dialógica, onde necessita estar presentes as emoções, o respeito aos sentimentos e interesses de cada um, a compreensão aos aspectos afetivos e cognitivos, além da necessidade do enfermeiro reconhecer os sentimentos e emoções dos pacientes, sem se afastar de seu papel terapêutico. (Costa; Matos; Passos, 2018).

Observou-se que os dez artigos selecionados estão relacionados à necessidade dos enfermeiros em realizar estratégias para melhorar a comunicação com os familiares, com o paciente e com a própria equipe. A partir dos dados obtidos na amostra, foi possível identificar três categorias emergentes: a comunicação da equipe de enfermagem com os familiares; a comunicação da equipe de enfermagem com o paciente e a comunicação entre a equipe de enfermagem.

6.1 A comunicação da equipe de enfermagem com os familiares

O ambiente de uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI), que é um local preparado para prestar atendimento a pacientes graves e, devido a isso, requer maiores cuidados e atenção. A UTI apresenta características totalmente diferentes de outras unidades, é um ambiente cujas informações a respeito dos pacientes geralmente são obtidas através de máquinas de monitorização ou de prontuários, o que acaba interferindo na comunicação entre familiares e profissionais, e na humanização da assistência (Rezende *et al.*, 2013).

Por ter uma dinâmica que impõe ações complexas, nas quais a presença da finitude da vida é constante, os familiares acabam desenvolvendo uma cadeia de emoções, interferindo no biopsicossocial e emocional deles mesmos, bem como dos pacientes. Nesta perspectiva, o enfermeiro precisa criar estratégias para mediar esta relação com a parentela do hospitalizado, possibilitando, desse modo, a diminuição de tensões e ansiedade (Costa *et al.*, 2014).

A comunicação é importante na assistência de enfermagem e determina a qualidade da relação enfermeiro paciente para que se alcancem os propósitos da enfermagem. Dessa forma, é imprescindível entender que as estratégias de comunicação precisam estar presentes no fazer em enfermagem, visando ao fortalecimento das relações interpessoais desses profissionais com o grupo familiar (Martins; Araújo. 2008).

E é nesse sentido que se reafirma a necessidade do profissional ser sensibilizado e capaz de reconhecer a família como um fenômeno complexo, que demanda apoio em tempos de dificuldades e sobretudo na situação de doença, tendo como meta o funcionamento pleno desta, propiciando uma melhora na terapêutica do usuário no processo de hospitalização (Angelo; 2009).

Além da habilidade de se comunicar, o enfermeiro deve ter uma escuta ativa para as demandas das famílias, garantindo um acolhimento humanizado e de qualidade, até a alta da unidade ou até o falecimento do paciente. Ademais, o profissional da enfermagem deve ter a capacidade de perceber qual familiar tem mais significado para o paciente, favorecendo uma melhor comunicação e assistência ao enfermo (Simoni, 2012).

Ao discorrer sobre a importância da comunicação, deve-se considerar que este aspecto é fundamental na relação de ajuda ao outro e na qualidade da satisfação dos que precisam de auxílio (Wallau *et al.*, 2006).

É pela comunicação que as relações interpessoais se estabelecem pela comunicação, que é uma forma de facilitar o processo terapêutico, pois torna possível entender o comportamento do outro, reconhecer suas necessidades e sentimentos e ir à busca de alternativas a fim de ajudá-

lo. A comunicação, como uma estratégia básica das ações de enfermagem, influencia decisivamente na qualidade do cuidado e na sua humanização (Marques; Silva; Maia, 2009).

As orientações são ferramentas fundamentais neste processo, pois existe a crença de que uma orientação prévia para os familiares, antes de entrarem na UTI, pode auxiliar na comunicação e convívio entre eles mesmos. Além disso, as famílias precisam estar informadas a respeito do estado de saúde, tratamento e assistência prestada ao seu ente querido, bem como da dinâmica de funcionamento da unidade e ainda sobre os equipamentos, priorizando, assim, o esclarecimento de dúvidas e o bem-estar do paciente e de seus familiares (Rezende *et al.*, 2014).

Mesmo havendo uma preocupação por parte dos enfermeiros em estabelecer uma boa comunicação com as famílias, existem fatores que trazem uma grande interferência, dificultando a aproximação de ambos. De maneira geral, muitos fatores foram apresentados pelos profissionais como elementos que dificultam a comunicação, tais como: quadro de equipe reduzida; espaço físico limitado; sobrecarga de trabalho, tanto assistencial como burocrática; a dinâmica da unidade e a gravidade do paciente que requer maior dedicação do profissional aos cuidados técnicos (Silva *et al.*, 2018).

Portanto, pode-se observar que essas barreiras na comunicação acabam repercutindo na qualidade da assistência, evidenciando que o tempo dedicado à comunicação é ineficaz, criando um maior distanciamento entre os enfermeiros e os familiares (Carmo; *et al.*, 2012). Sendo assim, a assistência de enfermagem não se limita somente aos aspectos técnicos, é necessário que o enfermeiro tenha um olhar holístico, para que possa englobar todos os envolvidos no processo do cuidado, já que a família desempenha um papel fundamental no processo de recuperação do paciente, necessitando ser assistida de forma humanizada.

6.2 A comunicação da equipe de enfermagem com o paciente

O processo de comunicação é imprescindível em qualquer área ou setor de atuação, e não se estabelece apenas pela palavra verbalizada, mas também, na sensibilidade para alcançar mensagens subliminares voltadas à realização do cuidado adequado (Gomes, 2011). Portanto, sempre foi decisiva à evolução da espécie humana, seja para expressar suas necessidades, educar, estreitar laços, promover a cultura, demonstrar amor, afeto e para a busca religiosa (Dyar *et al.*, 2012; Fried *et al.*, 2005; Gonçalves *et al.*, 2019). Podendo ocorrer por meios verbais, englobando a linguagem falada e escrita, e a não verbal, determinada por expressões corporais e gestuais (Oliveira *et al.*, 2005; Inoé *et al.*, 2009).

A comunicação entre enfermeiro e paciente envolve mais do que apenas o fornecimento de informações, mas, as sensações e emoções que, além do cuidado biomédico, permeia o significado e o propósito de vida, o que exige e estimula a compreensão do fenômeno por parte dos enfermeiros (Passos *et al.*, 2015; Nogueira *et al.*, 2013). Quando a comunicação é pensada para o ambiente de UTI, deve-se considerar seu planejamento, para que, não apenas o cuidado técnico seja eficaz, mas também o diagnóstico e o cuidado emocional (Dyar *et al.*, 2012).

A interação pode ser mais difícil com o paciente entubado, em coma, ou ainda com o nível de consciência alterado. Entretanto, lidar com um paciente lúcido e orientado é também uma situação que requer sensibilidade, pois estar internado em uma UTI pode ter vários significados implicando diretamente no seu estilo de vida quando retomar as suas atividades habituais (Silva; 2018).

De um lado, existe o paciente enfrentando uma crise como uma situação na qual a pessoa se desequilibra, pois, enfrenta um obstáculo que se antepõe aos seus objetivos de vida. Do outro lado, está o enfermeiro que apoia o paciente, buscando diminuir as angústias e tensões geradas por esta incapacidade, momentânea ou não (Cheregatti; Amorim; 2020).

Em UTI, o paciente apresenta um nível de consciência que varia entre o lúcido e orientado até o coma profundo, embora não exista uma definição clara de seus limites, já que este nível de consciência pode ser variável. O fato de o paciente estar vivenciando uma situação crítica, não significa que esteja alheio à sua problemática, e muito menos à sua capacidade de sentir, ver e ouvir, que se tornam mais aguçadas, pois o interesse em si próprio e em sua sobrevivência é prioritário nesta situação (Farias; Santos; Góis; 2018).

Sendo assim, o processo comunicacional deve ser encarado como um possível caminho para o ser humano transmitir sua forma de viver e sentir sua cultura, revelando a sua condição de ser, através da empatia, da aceitação e do envolvimento emocional presentes na interação entre o enfermeiro e o paciente (Cheregatti; Amorim; 2020).

A comunicação entre o enfermeiro e paciente configura-se em uma peça-chave e elemento essencial no cuidado. A comunicação, em suas variadas formas, tem um papel de instrumento de significância humanizadora e, para tal, o enfermeiro precisa estar disposto e envolvido para estabelecer essa relação e entender que é primordial reconhecer o paciente como sujeito do cuidado e não passivo a ele. Estas unidades ainda desenvolvem um grande papel na determinação da qualidade de vida que esses pacientes terão no pós-alta. Portanto, durante a assistência em unidades específicas como essas, faz-se necessário uma enfermagem capacitada e eficiente (Neto *et al.*, 2013).

Desse modo, é necessário que aconteça a habilidade de comunicar-se para o desenvolvimento do trabalho no resgate do cuidado como um processo de respeito e valorização do ser humano. A comunicação facilita à assistência e a relação paciente enfermeiro, gerando mudanças no seu comportamento, a partir de ações efetivas a compreensão do ser doente (Camelo, 2012).

Dessa forma, os profissionais de enfermagem devem utilizar efetivamente a comunicação como instrumento principal à assistência de qualidade. Para isso, o enfermeiro deve ser conhecedor das formas de comunicação, explorando tanto a verbal como a não verbal, despertando assim sentimentos de confiança, incentivo e satisfação do paciente (Pimentel; 2017).

Sendo assim, é essencial que o profissional enfermeiro busque ser conhecedor de técnicas de comunicação para que possa elaborar ações específicas ao cuidar, entendendo e compreendo como é a forma pelo qual o paciente percebe os acontecimentos à sua volta, e como esta visão influencia na sua conduta diante a realidade de si próprio. O enfermeiro, conhecendo as técnicas de comunicação terapêutica adequadas, tem mais um recurso a seu favor, dando um enfoque humanístico à comunicação e às relações interpessoais que mantém (Camelo; 2012).

6.3 A comunicação entre a equipe de enfermagem.

A comunicação é uma importante ferramenta utilizada diariamente nos serviços de saúde. Desta forma, persiste o desafio de diminuir as fragilidades do processo que possam produzir prejuízos aos pacientes internados (Coriolano-Marinus *et al.*, 2014).

A comunicação clara é determinada através de métodos, dos quais os mais utilizados na área de saúde são a forma escrita e verbal. Para uma comunicação eficaz é necessário estar atento ao contexto em que se insere o paciente, durante e após a sua internação no serviço de saúde. (Santos *et al.*, 2010).

As UTIs se destinam ao atendimento de pacientes críticos que exigem cuidados complexos e especializados, devendo a prestação deles, ser realizada por uma equipe multiprofissional. Desta forma, o trabalho na UTI é dinâmico e complexo, perpassando por situações de instabilidade clínica dos pacientes, requerendo ajuste frequente das funções de cada um dos profissionais envolvidos no cenário (Santos; Campos; Silva, 2018).

Considerando a quantidade de procedimentos e profissionais que trabalham em uma UTI, multiplicam-se as chances da ocorrência de eventos adversos que muitas vezes colocam a vida dos pacientes em risco, bem como aumentam o período de internação dos mesmos (Alves *et al.*, 2016).

O erro no cotidiano da assistência à saúde pode estar relacionado à alienação da vida cotidiana do trabalhador, quando o indivíduo realiza apenas as suas atividades na divisão social do trabalho, fato comum em uma UTI, dada a urgência e a mecanização das atividades. Assim, o indivíduo alienado deixa de participar conscientemente das atividades, podendo cometer erros, danosos ou não, mas que afetarão a segurança do paciente (Duarte *et al.*, 2015).

Um dos maiores desafios para a equipe de cuidados com pacientes críticos, durante a internação dos mesmos, é a passagem de plantão que ocorre com a transferência de informações sobre o estado de saúde do paciente nas últimas 12 ou 24 horas, pois gera diversas oportunidades de problemas de comunicação, especialmente quando da necessidade de recebimento do paciente proveniente de outras unidades tanto a nível intra-hospitalar como as unidades de internação, emergência, centro cirúrgico do próprio hospital, quanto extra-hospitalar em se tratando de outra unidade de serviços de saúde (D'Empaire; Amaral; 2017).

7 CONCLUSÃO

Fica evidente que a comunicação efetiva desempenha um papel fundamental na enfermagem dentro da UTI. Através de uma comunicação clara, precisa e empática, os profissionais de enfermagem são capazes de fornecer cuidados de alta qualidade aos pacientes, promovendo um ambiente de cura e segurança.

A comunicação efetiva na enfermagem da UTI contribui para a coordenação de cuidados entre a equipe multidisciplinar, permitindo uma troca eficiente de informações e o trabalho colaborativo. Isso resulta em uma abordagem holística e integrada no tratamento dos pacientes, evitando erros e garantindo ações assertivas.

Além disso, a comunicação efetiva fortalece o vínculo entre enfermeiros, pacientes e seus familiares. Os profissionais de enfermagem, ao se comunicarem de maneira clara e compassiva, conseguem transmitir informações importantes, tranquilizar os pacientes e fornecer apoio emocional. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também promove o engajamento e a participação ativa dos familiares no processo de cuidados.

É importante ressaltar que a comunicação efetiva na enfermagem da UTI também desempenha um papel na prevenção de eventos adversos. Ao garantir que todas as informações relevantes sejam comunicadas de maneira clara e concisa, os profissionais de enfermagem podem identificar rapidamente mudanças no estado do paciente, realizar intervenções apropriadas e prevenir complicações graves.

Além da comunicação entre a equipe, faz-se necessário que a equipe multiprofissional também tenha um diálogo com o paciente e os familiares, pois é importante que os mesmos tenham o conhecimento do estado de saúde para que fiquem mais tranquilizados.

Portanto, é indiscutível a importância da comunicação efetiva na enfermagem da UTI. Investir em treinamentos e estratégias de comunicação, promovendo a empatia, a escuta ativa e o uso de linguagem clara, contribui para a melhoria dos resultados clínicos, a satisfação dos pacientes e a qualidade geral dos cuidados prestados na UTI.

A comunicação efetiva é uma ferramenta poderosa que fortalece a relação entre os profissionais de saúde, pacientes e familiares, sendo essencial para o sucesso da prática de enfermagem na UTI.

Diante dos estudos avaliados ficou evidente a lacuna de pesquisas acerca da comunicação entre a equipe de enfermagem dentro da UTI.

REFERÊNCIAS

Amorim; C.B, Barlem; E.L.D, Mattos; L.M, Costa; C.F.S, Oliveira; S.G. **Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras.** Rev Gaúcha Enferm. 2019;40:e20190017.

Barbosa; I.D.E. Silva; K.C. Silva; V.A. Silva; M.J. **The communication process in Telenursing: integrative review.** Rev Bras Enferm. 2016 Jul-Aug;69(4):765-72. English, Portuguese.

Berlo; D, **O processo de comunicação.** (2003) São Paulo: Martins Fonte.

Carmo, A.F.S, Dias, N.L.F.B, Dias, P.H.C, Mendes, R.N.C.M, Moura, L.A. **O cuidado e a comunicação: interação entre enfermeiros e familiares de usuários em uma unidade de terapia intensiva adulto.** R. pesq.: cuid. fundam. online 2012. jul./set. 4(3):2730-43.

Casanova, E.G; Lopes, G.T. **Comunicação da equipe de enfermagem com a família do paciente.** Rev Bras Enferm, Brasília 2009 nov-dez; 62(6): 831-6.

Castro, R.C.B.R. Silva, M.J.P. **A comunicação não-verbal nas interações enfermeiro-usuário em atendimentos de saúde mental.** Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto, v. 9, n. 1, p. 80-87, janeiro 2001.

Catapreta, A.N.A. Denadai, W. Marcial, V.M.V. Matos, F.S. Coelho, C.S. Ardisson, M.D. Faria, R.A. **A comunicação na unidade de terapia intensiva oncológica: Uma revisão sistemática sobre os vieses que interferem e ou participam na comunicação entre enfermeiros e pacientes oncológicos.** Braz. J. Hea. Rev., Curitiba, v. 3, n. 4, p. 10487-10500 jul./aug. 2020.

Costa, L.R. Matos, N.J. Passos, S.C. **Comunicação entre enfermeiros e familiares na uti: uma revisão integrativa da literatura.** Repositório Institucional Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública, 2018.

Fontenele, R.M, Santini, V.S, Santos, F.C, Cutrim, D.O.S, Santos, R.D.C, Nascimento, J.F. **Comunicação ineficaz e suas consequências para o paciente grave.** São Paulo: Revista Recien. 2019; 9(27):117-126.

Hang; A.T, Faria; B.G, Ribeiro; A.C, Valadares; G.V. **Desafios à segurança do paciente na terapia intensiva: uma teoria fundamentada.** Acta Paul Enferm. 2023;36:eAPE03221.

Marques, E. Silva, M.J.P. Maia, C.O.M. **Comunicação entre profissionais de saúde e familiares de pacientes em terapia intensiva.** Rev. enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2009 jan/mar; 17(1):91-5.

Pacheco; L.S.P; Santos; G.S; Machado; R; Granadeiro; D.E; Melo; M.G.S; Passos; J.P; **O processo de comunicação eficaz do enfermeiro com o paciente em cuidados paliativos.** PESQUISA, SOCIEDADE E DESENVOLVIMENTO.

Pereira; J.F, Silva; N.C.M, Sampaio; R.S, Ribeiro; V.C, Carvalho; E.C. **Nurse-patient communication strategies: A proposal of an educational video for Nursing students.** Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2023;31: e3858. [cited 2022].

Puggina; A.C, Ienne; A, Carbonari; K.F.B.S.F, Parejo; L.S, Sapatini; T.F, Silva M.J.P. **Percepção da comunicação, satisfação e necessidades dos familiares em Unidade de Terapia Intensiva.** Escola Anna Nery, v. 18, n. 2, p. 277-83. Abr-Jun. 2014.

Rezende, L.C. M; Costa, K.N.F.M; Martins, K.P; Costa, T.F. (2014) **Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva.** Cultura de los Cuidados (Edición digital) 18, 39.

Santaella, L. **Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado.** 1ª ed. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

Santos, K.M.A.B, Silva, M.J.P. **Percepção dos profissionais de saúde sobre a comunicação com os familiares de pacientes em UTIs.** Revista Brasileira de Enfermagem 2006 jan-fev; 59(1): 61-6.

Santos; E.M, Nogueira; L.M.V, Rodrigues; I.L.A, Paiva; B.L, Caldas; S.P. **Comunicação como ferramenta para segurança do paciente indígena hospitalizado.** Enferm Rev [Internet]. 2017 [cited 2022 Mar 16];20(2):135-50.

Schneider, C.C, Bielemann, C.O.M, Souza, A.S, Quatros, L.C.M, Kantorski, L.P. **Comunicação na unidade de tratamento intensivo, importância e limites - visão da enfermagem e familiares.** Ciência Cuidado e Saúde 2009 Out/Dez; 8(4):531-539.

Silva, B.A.O, Souza, D.A. **A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos.** REVISIA. 2022; 11(2): 138-48.

Silva, R.M.O; Souza. J.G; Tavares, J.L. **Comunicação enfermeira e paciente na unidade de tratamento intensivo.** Revista Baiana de Enfermagem, Salvador, v. 21, n. 1, p. 55-63, jan/abr 2007.

Silva; M.J.P. **Comunicação e a segurança do paciente.** Revista Funec Científica – Enfermagem, Santa Fé do Sul (SP), v.2, n.3, p.2-4, jan./jun. 2018. ISSN 2526-5628.

Silva; M.R, Rodvalho; A.P.N, Alves; L.R, Camelo; S.H.H, Laus; A.M, Chaves; L.D.P. **Passagem de plantão em enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa.** CuidArte Enferm. [Internet]. 2017 [cited 2021]; 11(1):122-30.