

# Revisão de Literatura: Influência da Comunicação no Processo de Trabalho da Equipe de Saúde da Família

Patrícia Döhler Dantas\*

Gisele Fráguas\*\*

## Introdução

A APS usa recursos básicos e especializados, direcionados para a promoção, manutenção e melhora da saúde. Para o alcance de uma assistência de qualidade e que busque o respeito aos princípios do SUS, são importantes ações inter, multi e transdisciplinares. Sendo assim, o trabalho em equipe, é essencial para o funcionamento adequado do processo assistencial e a ausência de articulação das ações criam barreiras que dificultam a elaboração de projetos assistenciais. O trabalho em equipe deve ser focado na atenção integral às necessidades dos usuários, que pode ser aprimorada na qualidade da comunicação, em busca de um consenso nas ações. É nesse contexto que se insere o desafio de uma ESF em suas práticas de comunicação, sendo necessário questionar qual a influência da comunicação no processo de trabalho da ESF?

## Objetivo Geral

Realizar Revisão de Literatura sobre a influência da comunicação no processo de trabalho da Equipe de Saúde da Família.

## Metodologia

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica integrativa. Foram identificadas 113 estudos na base de dados LILACS com os unitermos “Comunicação”, “Comunicação Interdisciplinar”, “Comunicação em Saúde”, e 83 citações usando “Programa Saúde da Família”, “Saúde da Família”, “Equipe Interdisciplinar de Saúde”, “Equipe de Assistência ao Paciente” e “Equipe de Cuidados de Saúde”. Os critérios de inclusão adotados foram: texto completo, em português, publicações recentes com informações relevantes sobre o assunto. Foram selecionados 12 artigos para a análise dos dados.

## Referências

- CIANCIARULLO, T.I. Instrumentos básicos para o cuidar; um desafio para a qualidade da assistência. São Paulo: Atheneu, 1996.  
KELL, M.C.G; SHIMIZU, H.E. Existe trabalho em equipe no Programa Saúde da Família? Ciênc. saúde coletiva, v.15, supl.1. Rio de Janeiro, 2010.  
PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. Rev. Saúde Pública. v. 35, nº1. São Paulo, fevereiro, 2001.

\*Enfermeira: [patyd2@yahoo.com.br](mailto:patyd2@yahoo.com.br)

\*\*Orientadora. Mestre em Enfermagem. Professora do curso de Enfermagem da PUC Minas - Belo Horizonte

## Desenvolvimento

A comunicação pode ser entendida como uma troca de mensagens que exercem influências no comportamento das pessoas envolvidas no processo e é através da habilidade de comunicar-se que o homem se relaciona e transmite os seus conhecimentos. Uma pesquisa analisou o trabalho em saúde e a teoria do agir comunicativo de Habermas. O autor distingue agir-comunicativo e agir-instrumental, no processo de trabalho em saúde. O agir-comunicativo é orientado pela atuação conjunta e o agir-instrumental é orientado por regras técnicas. Através da interação, buscam exercer influência na definição do resultado. Nesse contexto, na ação multiprofissional é necessário a presença de comunicação efetiva entre membros da Equipe para alcançar os objetivos comuns.

## Resultados

Apesar da maior parte dos artigos selecionados revelarem que a comunicação deve ser valorizada, o próprio trabalho em si, prejudica a **articulação** da equipe, impondo barreiras à **interação** e troca entre os profissionais. O volume de trabalho a realizar impede que os profissionais se relacionem e compartilhem conhecimentos, ficando a equipe a mercê de se comunicar, basicamente para trocar informações técnicas. O **diálogo** é uma forma de estabelecer esse processo de comunicação. Uma aproximação dos sujeitos que prestam o cuidado soa como uma estratégia para o enfrentamento dos conflitos, influenciando também o **vínculo** entre equipe e comunidade, auxiliando na melhoria das ações de saúde.

## Considerações finais

O planejamento da Agenda da Equipe deve ser considerado, para que se disponibilize momentos de interação e discussão das ações a serem implementadas, viabilizando a organização da demanda da população e a melhor comunicação.