

A COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO E SEUS DESAFIOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UMA UNIDADE DE SAÚDE BÁSICA NA CIDADE DE MANAUS

COMMUNICATION IN THE WORK PROCESS AND IT'S CHALLENGES: AN EXPERIENCE REPORT IN A PRIMARY CARE FACILITY IN THE CITY OF MANAUS

Annelise Rodrigues do Nascimento ¹

Clea de Andrade Costa²

Elizabete Amancio de Senna Silva ³

Maria Clara Lopes Nascimento ⁴

Breno de Oliveira Ferreira ⁵

Caroline Pires Silva Lima ⁶

Fabiana Mânica Martins ⁷

Karla Ferreira de Lima ⁸

1 Graduada em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8754613842282260>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3798-4766>. E-mail: anneliserodriguespsi@gmail.com

2 Graduanda em Medicina pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9457104449711484>. E-mail: cleacosta208@gmail.com

3 Mestranda em Antropologia Social pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Graduada em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3788545041268092>. ORCID: 0009-0002-1056-5876. E-mail: elizabethesenna@gmail.com

4 Graduada em Medicina pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6025110133710958>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9086-0599>. Email: mariaclara.manauas@gmail.com

5 Doutor em Saúde Coletiva pela Fundação Oswaldo Cruz, Mestre em Ciências e Saúde pela Universidade Federal do Piauí, Graduado em Psicologia pela Universidade Estadual do Piauí. Atualmente é docente efetivo na Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1349420367392809>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0979-3911>. E-mail: breno@ufam.edu.br

6 Graduada em Medicina pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Atualmente é Especialista em Saúde - Médico da Secretaria Municipal de Saúde de Manaus (SEMSA). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7131849644807341>. Email: carolpireslima369@gmail.com

7 Doutora em Ciências do Ambiente e Sustentabilidade na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Mestra em Saúde, Sociedade e Endemias na Amazônia (Fiocruz/AM), Graduada em Enfermagem pela Universidade Regional do Alto Uruguai e das Missões/Campus Frederico Westphalen/RS (URI/FW). Atualmente é docente na Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/6302613727432251>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4440-2680>. E-mail: fabianamanica@ufam.edu.br

8 Especialista em Saúde Mental pelo Instituto Leônidas e Maria Deane (Fiocruz Amazônia). Graduada em Psicologia pelo CEULM/ULBRA. Atualmente é psicóloga na Secretaria Municipal de Saúde de Manaus (SEMSA Manaus) e na Secretaria de Estado de Saúde (SESAM). Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3398250880454452>. ORCID: 0009-0006-8948-2027. Email: kflima33@gmail.com

Resumo: O presente relato tem o objetivo de compartilhar a experiência sobre a formação de um grupo de trabalhadores da saúde com enfoque nos desafios da comunicação. O grupo foi desenvolvido através da colaboração entre participantes do PET-Saúde e trabalhadores de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) localizada na periferia de Manaus. Durante o desenvolvimento do projeto, foram conduzidos cinco encontros, nos quais a Comunicação Não-Violenta (CNV) foi utilizada como base teórico-reflexiva. Através dos encontros, buscou-se dar sentido às relações de comunicação entre os trabalhadores-usuários-gestores da unidade, construir estratégias de manejo em coletivo, potencializar a importância de um espaço de diálogo e gerar ressonâncias positivas na equipe. Os resultados obtidos indicaram a importância do diálogo e da aplicação da CNV na Atenção Primária, apontando possibilidades de repensar os modelos de comunicação no contexto da saúde e encontrar soluções para os desafios existentes.

Palavras-Chave: Atenção Primária à Saúde. Educação Permanente. Comunicação em Saúde. Trabalhador da Saúde.

Abstract: This report aims to share the experiences of the education of a group of health-care workers with a focus on communication challenges. The group was formed through collaboration between participants of the PET-Saúde program and healthcare workers from a Basic Health Unit located in the outskirts of Manaus. Over the course of the project, five meetings were conducted, during which Nonviolent Communication (NVC) served as the theoretical and reflexive foundation. Through these meetings, the goal was to make sense of the communication dynamics among healthcare workers, users, and managers at the unit, construct collective management strategies, emphasize the importance of a dialogic space, and generate positive resonance within the team. The results highlighted the significance of dialogue and the application of NVC in Primary Care Facility, suggesting possibilities for rethinking communication models within the healthcare context and finding solutions to existing challenges.

Keywords: Primary Health Care. Permanent Education. Health Communication. Healthcare Worker.

Introdução

O Programa de Educação pelo Trabalho para Saúde (PET-Saúde) constitui uma iniciativa conjunta do Ministério da Saúde e do Ministério da Educação. Seu objetivo principal é facilitar o processo de integração entre ensino-serviço-comunidade, com o intuito de promover a qualificação em serviço dos trabalhadores da saúde, bem como proporcionar uma iniciação ao ambiente de trabalho e vivências dirigidas aos estudantes de graduação na área da Saúde, alinhando-se às demandas e necessidades inerentes ao SUS (Brasil, 2010). A Edição 2022/2023 com o tema “Gestão em Saúde e Assistência à Saúde” buscou desenvolver ações voltadas para a educação em saúde e o trabalho em equipe, como parte da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS).

A Educação Permanente em Saúde reconhece o cotidiano como um cenário de intervenções, acoelhimentos de desafios e substituições criativas de modelos tradicionais por práticas colaborativas (Brasil, 2014). Em razão disso, está vinculada ao desenvolvimento de propostas educativas que (re)signifiquem o processo de trabalho, promovendo reflexões e problematizando a realidade dos serviços de saúde.

Nesse sentido, a EPS se organiza em torno de três pilares fundamentais: a micropolítica do trabalho vivo, o método da roda e a problematização/aprendizagem significativa. A micropolítica do trabalho vivo reconhece o mundo do trabalho como espaço de criação de novas subjetividades, enfatizando a importância de compreender as complexas relações que ocorrem nesse ambiente. Por sua vez, o método da roda estrutura-se com base na possibilidade de expressão dos desejos, interesses e valores singulares, articulando a criação de espaços de diálogo e confrontos. Já a problematização/aprendizagem significativa considera cada aprendiz com seus potenciais e dificuldades e está voltada para a construção de sentidos (Merhy, 2014; Freire, 1996; Lopes, 2016). Com base em seus fundamentos, a EPS foi utilizada como proposta principal de um dos grupos atuantes no PET-Saúde na cidade de Manaus, Amazonas, entre agosto de 2022 a agosto de 2023.

A UBS Vila da Prata, campo de prática, está localizada na zona periférica da cidade de Manaus e foi uma das unidades de referência da APS durante a pandemia de Covid-19 e do surto de Monkeypox. Sendo assim, recebeu durante três anos um alto fluxo de novos usuários, exigindo um intenso funcionamento no processo de trabalho. Estudo de Martins e Ferreira (2020) mostrou profunda exaustão mental e física dos trabalhadores da saúde, além de um sentimento de apagamento dentro de ambientes de trabalho que vivenciaram crises sanitárias. Compreendendo esse contexto de exaustão, as dificuldades do/no processo de comunicação foram apontadas como um dos fatores que potencializam o esgotamento físico e mental, e por conseguinte, exige a tomada de medidas que auxiliem no desenvolvimento da CNV e do bem-estar do trabalhador.

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade das pessoas continuarem humanas, mesmo em condições adversas, além de ajudar a reformular a maneira pela qual elas se expressam e ouvem as outras pessoas (Rosenberg, 2006). É uma ferramenta apropriada na construção de um ambiente de trabalho saudável, a partir de uma posição crítico-reflexiva. Assim, a CNV foi adotada pelo grupo de trabalho como ponto de partida.

Diante das implicações que a Educação Permanente representa para a gestão, a assistência e formação em saúde, acredita-se que a comunicação em saúde se incorpora na própria proposta da EPS. Dessa forma, o presente relato objetiva compartilhar a experiência na formação de um grupo de trabalhadores da saúde com enfoque nos desafios da comunicação, desenvolvido na Atenção Primária à Saúde, em uma Unidade Básica de Saúde localizada na periferia da cidade de Manaus.

Metodologia

O percurso metodológico foi organizado em movimentos que indicam dinamicidade e estratégias de trabalho em grupo. Inicialmente, o primeiro movimento foi de conhecer o território e o trabalho vivo em ato. Para tanto, os estudantes, sob a supervisão de tutores e preceptores, foram divididos em duplas para que pudessem vivenciar diferentes setores, conhecer a UBS em sua micropolítica. A proposta objetivava compreender como se configuram os processos de cuidado na unidade, como operam as relações, os encontros de subjetividades e como se mantinham para além dos saberes tecnológicos estruturados (Merhy, 2003).

Após a entrada no campo, o segundo movimento foi de discussão dos principais referenciais teóricos, para fortalecer os processos de emancipação e elaboração de estratégias a partir de uma aprendizagem em grupo. Assim, surgiu a necessidade de criar subgrupos de trabalho. Com um olhar atento à comunicação, se fez necessária a criação de um grupo de trabalho voltado para a CNV em saúde, com o intuito de ampliar os processos no âmbito das relações laborais. O trabalhador opera um núcleo tecnológico, composto por trabalho morto e trabalho vivo em ato (Merhy, 2003). Este relato, por sua vez, explora a potência no trabalho vivo no território da UBS e sua interface com a EPS.

Assim, foram realizados cinco encontros na própria unidade - de 27 de janeiro de 2023 a 24 de março de 2023, no formato de roda de conversa com trabalhadores da UBS Vila da Prata. As reuniões

foram planejadas em formato presencial, envolvendo estudantes, preceptores e tutores integrantes do PET-Saúde.

A experiência deste relato baseia-se na observação participante com apoio do diário de campo (Da Silveira Kroef; Gavillon; Ramm, 2020), uma abordagem que se constitui como uma potente ferramenta de intervenção que busca provocar reflexões sobre a própria prática e das decisões sobre o planejamento, desenvolvimento, método de análise e divulgação científica do estudo.

Desenvolvimento, resultados e discussão

O relato vivido foi construído a partir de cinco encontros. Cada encontro - com duração média de duas horas - teve como temática principal um dos tópicos apresentados, a saber: (a) os princípios da CNV; (b) a relação de comunicação entre os trabalhadores-usuários-gestores da UBS; (c) a construção de estratégias de manejo referentes aos problemas de comunicação vivenciados; (d) a construção de caixas de sugestões; e (e) as inquietações descritas nas caixas, além da proposta de implementação da PNEPS (Brasil, 2004).

Primeiro encontro

A UBS Vila da Prata, localizada na Zona Oeste de Manaus, atende aproximadamente doze mil usuários e é composta por uma equipe variada; entretanto, a maior parte dos participantes dos encontros pertenciam às categorias de ACS e técnicos de enfermagem.

Inicialmente, houve a inserção dos estudantes no espaço da UBS – movimento de territorialização - e percebeu-se que a equipe de saúde passava por dificuldades na comunicação entre os usuários e os trabalhadores, bem como entre os próprios trabalhadores e a gestão. Vale pontuar que a transformação da realidade está vinculada ao diálogo e à reflexão coletiva no processo de trabalho e a EPS, por sua vez, está comprometida com a transformação das práticas profissionais e, conseqüentemente, dos serviços, via (re)organização do processo laboral (Pucci; Duarte, 2023). Portanto, elegeu-se a CNV como estratégia política de trabalho entre o grupo, direcionando para um primeiro movimento.

Assim, o primeiro encontro aconteceu em uma sala da unidade e contou com a participação de dez trabalhadores. Na ocasião, após o acolhimento, foi estabelecido um pacto de convivência entre os integrantes, envolvendo: (1) Sigilo; (2) Respeito mútuo; (3) Empatia; (4) Comunicação aberta e franca; (5) Parceria dialógica; e (6) Lanche afetivo e compartilhado. Após a pactuação e apresentação, foram abordados, de modo dialógico, os princípios da CNV propostos por Rosenberg (2006) e as formas pelas quais esses princípios podem se aplicar nas relações de trabalho.

Durante o encontro, o nome: “A União Vai Fazer a Força” foi escolhido pelo coletivo para denominá-lo, simbolizando o processo contínuo de mudança nas relações dentro da UBS. A proposta de nomeação trouxe um senso de identidade coletiva entre os membros, possibilitando que as pessoas pudessem fazer parte das dinâmicas e construir junto (Lara Junior; Lara, 2017).

Ressalta-se que, mesmo após o estabelecimento dos pactos de convivência, os trabalhadores mantinham-se receosos e com medo de serem expostos, revelando os conflitos vivenciados. Neste sentido, é pertinente destacar as observações de Hirschle e Gondim (2020) sobre as interações sociais negativas no ambiente de trabalho e sua relação com o estresse ocupacional e problemas nas relações interpessoais, incluindo a comunicação.

Segundo encontro

Iniciou-se o segundo encontro com uma dinâmica quebra-gelo, a partir da utilização de uma caixa de chocolate. O objetivo da dinâmica consistia em cada participante expressar características dos outros

integrantes da equipe, permitindo que se sentissem valorizados e vistos positivamente pelos trabalhadores que dividiam seu ambiente de trabalho, fortalecendo seus laços de amizade e companheirismo.

Após a dinâmica, deu-se início à roda de conversa. Durante a atividade, os facilitadores fizeram uso das estratégias da CNV, introduzindo novas formas de comunicação. Essas estratégias foram utilizadas para estimular reflexões direcionadas sobre os processos de trabalho e as dificuldades enfrentadas, possibilitando a escuta dos sentimentos e necessidades dos participantes e trazendo diferentes pontos de vista das situações vividas na unidade.

Diante da realidade apontada, refletiu-se sobre o que trouxeram Adriani *et al.* (2023) acerca da importância de adoção de metodologias que promovam a cultura de paz em ambientes de alta carga de estresse ocupacional que geram sofrimento intenso em seus trabalhadores. Em outro estudo realizado por Pucci e Duarte (2023), a aplicação das técnicas de CNV possibilitou novas formas de se relacionar e solucionar os problemas cotidianos de uma unidade de saúde. Da mesma maneira, a abordagem teórica sobre a temática, aliada às vivências dialogadas em equipe, proporcionou aos participantes do grupo novas possibilidades para resolver conflitos.

Neste processo, foi utilizada também a metodologia do processo circular, buscando o empoderamento, a horizontalidade nas relações e a ampliação do senso de pertencimento (Ferreira *et al.*, 2019). A maioria das narrativas foram centralizadas na figura da gestão e as suas dificuldades em gerir as boas práticas de trabalho, direcionando o tema para o encontro seguinte.

Terceiro encontro

O terceiro encontro buscou dar ênfase às principais estratégias de enfrentamento aos problemas apresentados nas reuniões anteriores e contou com a participação de doze trabalhadores. Foi iniciado com uma pergunta: “se você fosse gestor da UBS, de que forma seria realizada a comunicação entre você e os demais trabalhadores?”. Essa atividade objetivou abordar o que Feuerwerker (2014) explanou sobre a teoria da micropolítica do trabalho vivo e a necessidade de os trabalhadores colaborarem e se sentirem presentes no processo da gestão em saúde.

O ato de se colocar no lugar do outro - na ocasião, da gestora da unidade - e propor soluções em coletivo, compreendendo a macropolítica e a micropolítica das relações ali tecidas, foi importante para o processo de consolidação do grupo e para gerir esforços na busca de propostas efetivas na comunicação da/na unidade. Os relatos dos trabalhadores trouxeram, especialmente, a urgência de criação de uma reunião entre gestores e trabalhadores, de forma contínua e mensal. A criação de um espaço de escuta e fala, de forma planejada e intencional, foi bastante pontuada.

A CNV mostrou-se enquanto uma ferramenta potente para o desenvolvimento de uma cultura de paz na unidade, além de ser possível sua multiplicação em diferentes cenários de saúde, em específico, na gestão.

Quarto encontro

O quarto encontro foi destinado à construção e apresentação de duas caixas de sugestão. Cada caixa continha as seguintes perguntas: “como me sinto no ambiente de trabalho?” “como me sinto em relação aos encontros do grupo?”. A construção do recurso foi realizada como alternativa para que os trabalhadores compartilhassem suas vivências e avaliassem as atividades desenvolvidas.

No decorrer do encontro constatou-se a ausência de trabalhadores que já haviam participado de reuniões anteriores. Consequentemente, as discussões planejadas não puderam ser aprofundadas conforme o previsto. Este momento demonstrou os desafios inerentes à EPS, revelando sua natureza imprevisível.

Buscando-se adaptar às circunstâncias apresentadas pela UBS, as caixas permaneceram na unidade por um período de duas semanas. Com relação ao conteúdo, quanto ao ambiente de trabalho, os trabalhadores expressaram uma variedade de sentimentos, destacando a importância do respeito, da diversidade e da interação com os colegas. Alguns trabalhadores relataram se sentirem bem e à vontade no ambiente de trabalho, enquanto outros mencionaram o cansaço, a desmotivação e a necessidade de melhorias na organização das funções. Já no que se refere aos encontros do grupo, os trabalhadores destacaram a importância das reuniões como potentes espaços de fala. Alguns expressaram entusiasmo e gratidão pelos encontros, vendo-os como oportunidades de aprendizado e melhoria. Porém, outros relataram sentimentos de tristeza e desmotivação, indicando que havia desafios a serem enfrentados.

Quinto encontro

No quinto encontro, houve uma ênfase na exploração das preocupações compartilhadas nas caixas de diálogo, promovendo uma reflexão sobre os sentimentos dos trabalhadores. Durante essa discussão, emergiu a necessidade de desenvolver estratégias eficazes para lidar com os desafios cotidianos na UBS.

Esse processo está alinhado com as ideias de Feuerwerker (2014) sobre a importância de os trabalhadores da saúde compreenderem a importância do aperfeiçoamento de suas práticas e para o desenvolvimento de boas práticas. Muniz *et al.* (2023) também apontam sobre a necessidade de promover ações que permitam aos trabalhadores lidarem com a carga de estresse ocupacional geradora de vulnerabilidades na saúde mental e física. Neste sentido, analisa-se que a possibilidade de criar espaços seguros para os trabalhadores exporem seus desconfortos, por si, já torna o encontro como potencial espaço de cuidado em saúde.

Além disso, o grupo também discutiu a possibilidade de aplicar a PNEPS na UBS Vila da Prata. Estudos conduzidos em diferentes contextos têm evidenciado impactos significativos a partir da implementação da política, destacando seu foco na aprendizagem contínua, trabalho em equipe, reflexão crítica e adaptação às mudanças (Brasil, 2004; Ferreira, 2019; Silva, 2017). Por meio da EPS, os trabalhadores são instigados a questionar modelos preestabelecidos e se adaptar às demandas. Isso tem demonstrado diversos benefícios, incluindo o aprimoramento das habilidades, o fortalecimento da equipe, a promoção de práticas baseadas em evidências e a melhoria da qualidade dos cuidados prestados.

A utilização do processo circular e dos princípios da CNV permitiu que o grupo se expressasse de maneira aberta e dialógica, demonstrando maior disponibilidade e flexibilidade para encontrar soluções para as situações enfrentadas.

Conclusão

A experiência trouxe a combinação entre a prática e a teoria, proporcionando discussões capazes de trazer reflexões significativas sobre o cotidiano das práticas de trabalho na UBS em questão, bem como apontar maneiras de repensar os modelos de relações e resoluções das situações de conflito.

Ressalta-se que a experiência relatada foi desenvolvida em um tempo cronológico suficiente para cumprir o objetivo de trabalhar a CNV, mas insuficiente para implementação do grupo núcleo da EPS na UBS Vila da Prata. No entanto, é possível notar que a temática proposta desenvolveu momentos de troca e reflexão com os trabalhadores presentes, e portanto, possibilitou a mudança de foco de um trabalho individual para o trabalho em equipe, buscando estratégias coletivas para lidar com as vivências das relações e os impasses que a unidade enfrenta.

A equipe do PET-Saúde, nesse cenário, desempenhou um papel fundamental, ao enriquecer a experiência com estudantes de diferentes áreas da saúde, proporcionando uma abordagem interdisciplinar e colaborativa. A integração entre ensino-serviço-comunidade remete à imagem do Quadrilátero da for-

mação, da mandala, de círculos em redes, em que a educação é vista como um instrumento para repensar e inventar processos. Em última análise, este trabalho ressalta a capacidade de inovação e adaptação imanentes nos processos de EPS e tão necessárias para atender às crescentes demandas da comunidade, bem como a importância em promover um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz na APS.

Referências

ADRIANI, P. A. *et al.* Construção de tecnologia educacional sobre comunicação não violenta entre profissionais de saúde: relato de experiência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 76, p. e20220414, 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Educação Permanente em Saúde: um movimento instituinte de novas práticas no Ministério da Saúde: agenda 2014**. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. 120 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ministério da Educação. **Portaria Interministerial nº 421, de 03 de março de 2010**. Institui o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde) e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS nº 198, de 13 de fevereiro de 2004**. Institui a política nacional de educação permanente em saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde: o que se tem produzido para o seu fortalecimento?** / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde – 1. ed. rev. – Brasília : Ministério da Saúde, 2018.

DA SILVEIRA KROEF, R. F; GAVILLON, P. Q; RAMM, L. V. Diário de Campo e a Relação do (a) Pesquisador (a) com o Campo-Tema na Pesquisa-Intervenção. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 20, n. 2, p. 464-480, 2020.

FEUERWERKER, L. C. M. **Micropolítica e saúde: produção do cuidado, gestão e formação**. Porto Alegre, RS: Rede Unida, 2014, 174 p.

HIRSCHLE, A. L. T., GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Rev. Ciência & Saúde Coletiva**, 2020.

LARA JUNIOR, N. LARA, A. P. S. Identidade: colonização do mundo da vida e os desafios para a emancipação. **Psicologia & Sociedade**, v. 29, p. e171283, 2017.

LOPES, C. Educação Permanente em Saúde no Brasil: educação ou gerenciamento permanente? **Ciênc. saúde colet.**, v. 21, n. 3, p. 913–922, 2016.

MARTINS, H.; FERREIRA, B. Scientific evidence on the psychological impacts of epidemics/pandemics on healthcare professionals. **Psicologia, Saúde & Doenças**, v. 21, p. 647-660, 2020.

MERHY, E.E. **Em busca do tempo perdido**: a micropolítica do trabalho vivo em saúde. In: MERHY, E.E. et al. Trabalho em equipe em saúde: o desafio de fazer junto. São Paulo: Hucitec, 2003.

MERHY, E. E. **Saúde**: a cartografia do trabalho vivo. 4ª ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MUNIZ A. D. S et al. Níveis de estresse e fatores relacionados em profissionais de saúde da atenção primária: revisão integrativa. **Rev. Ciênc. Saúde**. 2023.

PUCCI, V. R., DUARTE, F. R. Práticas restaurativas e a comunicação não violenta na atenção primária à saúde: relato de experiência. In: OLIVEIRA, Hilderline Câmara (Org.). **Estudos Multidisciplinares em Ciências da Saúde**. Campina Grande: Licuri, 2023, p. 65-80

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 3. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

Recebido em 09 de dezembro de 2024.

Aceito em 17 de janeiro de 2025.