

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ- UESPI
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

FABIANA BATISTA RIBEIRO

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O
ENFERMEIRO: Satisfação do paciente hospitalizado

TERESINA

2025

FABIANA BATISTA RIBEIRO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O
ENFERMEIRO: Satisfação do paciente hospitalizado**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
coordenação de Enfermagem como parte dos
requisitos necessários à obtenção do Grau de
Bacharel em Enfermagem.

Orientador(a): Prof(a). Dra. Elyrose Sousa
Brito Rocha

TERESINA

2025

R484r Ribeiro, Fabiana Batista.

Relacionamento interpessoal e comunicação com o enfermeiro :
satisfação do paciente hospitalizado / Fabiana Batista Ribeiro. -
Teresina, 2025.

54 f.: il.

TCC (Graduação) - CCS - Facime, UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ,
Bacharelado em Enfermagem.

Orientadora : Prof.^a Dr.^a Elyrose Sousa Brito Rocha.

1. Relacionamento Interpessoal. 2. Comunicação. 3. Assistência
de Enfermagem. I. Rocha, Elyrose Sousa Brito . II. Título.

CDD 610.73

FABIANA BATISTA RIBEIRO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O
ENFERMEIRO: Satisfação do paciente hospitalizado**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação de Enfermagem como parte dos requisitos necessários para obtenção do grau de Bacharelado em Enfermagem.

Aprovado em 10/02/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof.(a) Dra. Elyrose Sousa Brito Rocha
Universidade Estadual do Piauí-UESPI
Presidente

Prof.(a) Dra. Ivonizete Pires Ribeiro
Universidade Estadual do Piauí-UESPI
1º Examinador (a)

Prof.(a) Dra. Lorena Uchoa Portela Veloso
Universidade Estadual do Piauí-UESPI
2º Examinador (a)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois em sua infinita bondade me conduziu durante toda a trajetória acadêmica. Em dias de dúvida, cansaço, estresse, ansiedade e medo Ele se fez presente, assim como nos dias de intensa felicidade, quando me sentia abraçada e amada. Agradeço porque os planos dEle são perfeitos, especialmente por me conduzir para o caminho da Enfermagem, guiando cada passo que eu dava.

Agradeço por Deus ter me colocado em um ambiente familiar tão próspero e amável, por me conceder a honra de ser filha dos melhores pais do mundo (Eugênio Marques e Aurilene Batista), os quais, desde que cheguei ao mundo, não medem esforços para ver o meu sucesso. Reconheço que todos os princípios e valores que me ensinaram desde criança estão me tornando cada dia uma mulher mais forte. Agradeço especialmente por terem investido na minha educação e por terem me ensinado que essa seria a ferramenta que me conduziria aos melhores caminhos da vida. Vejo em vocês o reflexo do amor de Deus por mim.

Sou grata ao meu irmão, Fábio Batista, por encorajar os meus sonhos, por acreditar em mim e pelas brincadeiras singulares que tanto me alegram. Ao meu companheiro de vida, Bernardo Augusto, por ser fonte de amor, alegria, paz e carinho, por todo o amor que sempre me ofereceu nesta trajetória, por compreender minhas ausências, por confiar no meu potencial quando eu mesma não acreditava. Aos meus amados sogros (Bernardo Freitas e Cleudes Viana) por incentivarem meu caminho na enfermagem e pelo carinho concedido. Agradeço também aos familiares que sempre apoiaram minha trajetória na Enfermagem, incentivando-me a seguir um caminho de sucesso. Aos que não são família (Ivoneide Pereira), mas se tornaram, por acreditarem que eu conseguiria trilhar esse caminho e por todo o amor que meu deu através da minha afilhada (Juliana Pereira).

Aos meus amigos, pelo incentivo, apoio, carinho e amor a mim transmitidos. Em especial, agradeço ao meu grupo de amigos da universidade, as quatro pessoas (Maria Eduarda, Domicio Junior, Maria Victória e Michele Cabral) colocadas por Deus em minha vida para tornar a caminhada mais leve, mesmo nos dias difíceis, éramos apoio um para o outro. Agradeço também às duas amigas (Bianca Marinho e Ana Catarina) que caminharam juntas comigo durante as numerosas correções de redação, por todas as conversas e sorrisos trocados após um longo dia na universidade e/ou hospital.

Pela minha trajetória acadêmica, agradeço aos professores da Universidade Estadual do Piauí, por todos os ensinamentos transmitidos, por serem símbolos de conhecimento

técnico e humano. De forma especial agradeço a minha professora orientadora, Elyrose Brito, por caminhar comigo na escrita deste trabalho, pelas conversas de apoio, carinho e por estar ao meu lado no primeiro exame físico que realizei em um paciente. Também, a professora Sônia Maria, por todo o acolhimento durante os anos de graduação.

Por fim, retomo meu agradecimento a Deus, reconhecendo que cada pessoa que esteve comigo nesse caminho foi colocada por Ele, assim como cada momento, cada experiência vivenciada e cada paciente que tive contato. Cada desafio superado fortaleceu minha fé. Acredito que nada foi por acaso, e levo comigo a certeza de que estou trilhando o caminho que Ele preparou para mim, com amor, propósito e dedicação

RESUMO

Introdução: A comunicação interpessoal caracteriza-se por ser um processo de troca de informações entre indivíduos, a qual desempenha papel fundamental na relação enfermeiro-paciente. O processo comunicativo apresenta-se como uma ferramenta importante no cuidado ao paciente, pois é capaz de fortalecer vínculos, além de encorajar o indivíduo a verbalizar suas expectativas sobre a situação clínica vivenciada. No entanto, a troca de informações entre a equipe de enfermagem e o paciente pode ser afetada por diversos fatores, a exemplo da complexidade do cuidado que cada indivíduo pode necessitar. **Objetivo:** Avaliar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro. **Métodos:** Trata-se de um estudo quantitativo, transversal, descritivo, não experimental. A abordagem quantitativa será apropriada à realização deste trabalho por se utilizar de procedimento controlado e estruturado e por analisar a relação entre causas e resultados de forma objetiva e mensurável. A pesquisa será realizada em um Hospital de Ensino localizado em Teresina – PI. **Resultados e discussão:** Foram realizadas 109 coletas. Os dados sociodemográficos indicam um maior percentual de homens (56,9%), a média de idade foi de 57,9 anos e, em relação à escolaridade, 39,4% afirmaram terem o ensino fundamental incompleto. Em relação às respostas do instrumento, a maioria dos participantes concordaram totalmente com as afirmações em relação ao relacionamento interpessoal e a comunicação com o enfermeiro. **Conclusão:** Apesar de resultados predominantemente positivos, algumas fragilidades ainda impactam a satisfação do paciente, como a sua participação ativa em fazer questionamentos aos profissionais. No entanto, esta pesquisa conseguiu demonstrar que diante da comunicação e do relacionamento interpessoal com o enfermeiro, os pacientes se sentem satisfeitos, o que valida que eles percebem o compromisso que o profissional possui ao prestar o cuidado.

Descritores: Relacionamento Interpessoal. Comunicação. Assistência de enfermagem.

ABSTRACT

Introduction: Interpersonal communication is characterized as a process of exchanging information between individuals, playing a fundamental role in the nurse-patient relationship. The communicative process serves as an important tool in patient care, as it can strengthen bonds and encourage individuals to express their expectations regarding their clinical situation. However, the exchange of information between the nursing team and the patient can be affected by various factors, such as the complexity of care required by each individual.

Objective: To assess patient satisfaction with the nurse's interpersonal relationship and communication.

Methods: This is a quantitative, cross-sectional, descriptive, non-experimental study. The quantitative approach will be appropriate for carrying out this work as it uses a controlled and structured procedure and analyzes the relationship between causes and results in an objective and measurable way. The research will be carried out in a Teaching Hospital located in Teresina – PI.

Results and Discussion: A total of 109 data collections were conducted. Sociodemographic data indicate a higher percentage of male participants (56.9%), with an average age of 57.9 years. Regarding education, 39.4% reported having incomplete primary education. Concerning the responses to the instrument, most participants fully agreed with the statements about interpersonal relationships and communication with the nurse. **Conclusion:** Despite predominantly positive results, some weaknesses still impact patient satisfaction, such as their active participation in questioning professionals. However, this study demonstrated that, regarding communication and interpersonal relationships with the nurse, patients feel satisfied, validating their perception of the professional's commitment to providing care.

Descriptors: Interpersonal Relationship. Communication. Nursing assistance.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Objeto de estudo	10
1.2 Problema de pesquisa	10
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo geral	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 Justificativa e relevância	11
2 REFERENCIAL TEMÁTICO	12
2.1 Relacionamento interpessoal e comunicação	12
2.2 Comunicação enfermeiro-paciente	12
2.3 Segurança do Paciente e a comunicação efetiva	14
3 MÉTODOS	16
3.1 Tipo de estudo	16
3.2 Local de estudo	16
3.3 População e amostra do estudo	16
3.5 Procedimentos	18
3.7 Aspectos éticos e legais	19
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	20
5 CONCLUSÃO	31
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICES	38
ANEXOS	39

1 INTRODUÇÃO

A comunicação interpessoal caracteriza-se por ser um processo de troca de informações entre indivíduos. Nesse sentido, para que a transmissão e a recepção das mensagens possam acontecer de forma efetiva faz-se necessário o uso de um sistema comum de sinais, símbolos e comportamentos. A comunicação pode ser apresentada de forma verbal, com o uso da linguagem escrita ou falada, e não verbal, por meio de sinais corporais, expressões faciais e gestos, sendo que o uso de qualquer um dos modelos comunicacionais influencia na mensagem que será transmitida ou recebida (Alshammari; Duff; Guilhermino, 2019).

Nesse contexto, a comunicação desempenha papel fundamental na relação enfermeiro-paciente. De acordo com Lofti *et al.* (2019) a comunicação profissional impacta positivamente na qualidade da assistência, além de aumentar a adesão do paciente ao próprio tratamento. Além disso, em estudo semelhante, Kwame e Petrucka (2021) relatam que a comunicação enfermeiro-paciente, quando efetiva, envolve o paciente e a família no processo do cuidado, proporcionando uma autonomia na tomada de decisões.

Dessa forma, o processo comunicativo apresenta-se como uma ferramenta importante no cuidado ao paciente, pois é capaz de fortalecer vínculos, além de encorajar o indivíduo a verbalizar suas expectativas sobre a situação clínica vivenciada. A comunicação interpessoal enfermeiro-paciente, nesse sentido, é capaz de auxiliar na redução do sofrimento emocional associado à doença, de encorajar o autocuidado e promover a segurança do paciente. Assim, deve ter como base a clareza nas informações repassadas e recebidas, em que ambos os participantes devem ser compreendidos em suas respectivas linguagens utilizadas (Espert; Gascó; Moreno, 2019).

No entanto, a troca de informações entre a equipe de enfermagem e o paciente pode ser afetada por diversos fatores, a exemplo da complexidade do cuidado que cada indivíduo pode necessitar, do número inadequado de profissionais e das limitações inerentes ao desempenho humano, como o cansaço (GDF, 2019). Além disso, a comunicação ineficaz está associada à causa base para a ocorrência de eventos adversos (EA), sendo responsável por 60% dos incidentes na assistência em saúde, de acordo com estudo de Junqueira *et al.* (2023).

As barreiras comunicacionais enfermeiro-paciente podem perpassar por diversos fatores. Análises descritivas realizadas por Abdulla, Naqi e Jassim (2022), em Bahrein, Oriente Médio, evidenciaram que 61,2% dos pacientes relatam que a comunicação

enfermeiro-paciente é impedida pela falta de vontade do enfermeiro em se comunicar, além de 59% apresentarem que o enfermeiro não possui uma compreensão adequada sobre o quadro de saúde do paciente. Nessa mesma direção, Cancilieri *et al.* (2022), em estudo realizado em Minas Gerais, Brasil, identificaram, por meio de entrevistas, que os pacientes desejavam uma maior escuta e acolhimento dos enfermeiros, somado a um esclarecimento efetivo de dúvidas eventuais, fatores que, de acordo com os mesmos, desfavorecem a comunicação e a satisfação em relação ao cuidado realizado.

Frente aos estudos atuais, ainda se identificam lacunas a respeito da comunicação interpessoal enfermeiro-paciente, visto que há diversas questões que impedem que o processo comunicativo aconteça de forma eficaz. Soma-se a isso, o fato de a comunicação ainda ser notada como algo reservado a equipe de saúde, tornando o paciente um ser suprimido do próprio cuidado.

Com isso, justifica-se a realização do presente estudo como forma de avaliar a qualidade da comunicação interpessoal enfermeiro-paciente, de forma que os profissionais possam ter ciência da importância da transmissão de mensagens para o paciente, tornando o cuidado acolhedor e seguro.

1.1 Objeto de estudo

Satisfação do paciente hospitalizado com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro

1.2 Problema de pesquisa

Qual a satisfação do paciente hospitalizado com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro

1.3.2 Objetivos específicos

Caracterizar o perfil sociodemográfico dos participantes do estudo

Verificar a satisfação do paciente a respeito do relacionamento interpessoal com o enfermeiro

Identificar indicadores da comunicação enfermeiro-paciente

Determinar possíveis dificuldades da comunicação interpessoal enfermeiro-paciente

1.4 Justificativa e relevância

Florence Nightingale, em sua Teoria Ambientalista, já defendia a importância da comunicação entre o enfermeiro e o paciente como um fator benéfico para auxiliar na melhora dos quadros patológicos, além de relatar sobre a importância da proximidade física ao interagir com o paciente, afirmando a relevância do profissional sempre estar no campo de visão do enfermo.

Dessa forma, a comunicação enfermeiro-paciente colabora para que o paciente seja atuante no processo saúde-doença, pois é capaz de reconhecer, por exemplo, sinais e sintomas da patologia que o acomete, além de que, com um diálogo efetivo, o paciente tem autonomia para realizar o autocuidado, contribuindo com a assistência em saúde, bem como para bons índices da segurança do paciente. Assim, faz-se importante que os enfermeiros entendam a importância do processo comunicacional e sejam capacitados para promovê-lo de forma humanizada.

A temática do estudo foi escolhida após a participação em um projeto de extensão sobre a Segurança do Paciente em um hospital de referência do Estado, o qual possui diversos programas que contemplam as 6 metas de segurança do paciente. Percebendo-se as lacunas existentes na avaliação da meta 2, relacionada à comunicação efetiva entre os profissionais de saúde e entre estes e os pacientes, torna-se pertinente avaliar a qualidade da comunicação de acordo com a satisfação dos pacientes, fato que auxiliará a atuação do enfermeiro em relação ao cuidado realizado.

2 REFERENCIAL TEMÁTICO

2.1 Relacionamento interpessoal e comunicação

A comunicação possui como base principal a transmissão de mensagens, sejam elas verbais ou não verbais, com o objetivo de estabelecer relações entre as pessoas. As habilidades de comunicação, nesse sentido, integram competências técnicas necessárias para o desenvolvimento pessoal dos indivíduos, a exemplo da mediação de conflitos e da resolução de problemas (Almeida, 2023).

No desempenho de atividades diárias, a comunicação, direta ou indiretamente, está presente nas relações humanas, atuando no relacionamento com grandes ou pequenos grupos, implicando em atividades de planejamento, organização e liderança. Nesse contexto, o desenvolvimento das habilidades comunicacionais pode se apresentar como um processo complexo, propenso ao acometimento de transmissões e/ou interpretações incorretas das mensagens (Witiski *et al.*, 2019).

Nessa perspectiva, a capacidade de ouvir e compreender o outro não está restrita à linguagem verbal, mas especifica-se também no entendimento dos movimentos corporais, ou seja, a linguagem não verbal. A interação pessoa-pessoa com a omissão de palavras pode se dar por uma comunicação tátil, linguagem do corpo ou nuances que expressem emoções, sendo essenciais para uma troca interativa mais eficaz, além de ampliar a proximidade entre emissor e receptor (Torres *et al.*, 2019).

Dessa forma, o desenvolvimento de competências comunicacionais tem sido cada vez mais solicitado e prestigiado em diferentes áreas de atuação na contemporaneidade, pois é por meio desse processo que há o desenvolvimento da sensibilidade para repassar a mensagem correta ao público-alvo (Grilo, 2019). Assim, a comunicação pode ser compreendida como uma experiência compartilhada entre interações humanas. (Torres *et al.*, 2019)

2.2 Comunicação enfermeiro-paciente

A comunicação enfermeiro-paciente é um dos aspectos principais para a prestação do cuidado. Sua atuação não se restringe apenas à assistência hospitalar, pois amplia-se para a prevenção, tratamento, reabilitação, educação e promoção da saúde, sendo também um fator que colabora para o conforto e redução do sofrimento do paciente (Babaii; Mohammadi; Sadooghiasl, 2021). Dessa forma, os cuidados de enfermagem possuem um bom sustentáculo nas interações enfermeiro-paciente, as quais envolvem a presença benevolente do enfermeiro, sendo este envolvido na tomada de decisão partilhada que compreende uma abordagem de

cuidados centradas no paciente, envolvendo escuta e diálogo (Johnston; Butcher; Aveyard, 2023).

As competências de comunicação constituem a base para o cuidado de enfermagem, possuindo como resultado a melhora no cuidado ao paciente e uma maior satisfação do mesmo. Estudos demonstram que os efeitos positivos sobre os pacientes vão além de transmitir conforto e acolhimento, visto que a comunicação também é capaz de melhorar os sinais vitais e diminuir dor e ansiedade, melhorando, assim, o tratamento, além de promover a integração do paciente aos programas terapêuticos (Hettinger *et al.*, 2020).

Nesse contexto, a Teoria das Relações Interpessoais de Peplau possui como principal fundamentação a percepção e compreensão das necessidades do paciente, evidenciando a importância do envolvimento do cliente no cuidado, com a finalidade de auxiliar na recuperação e promoção da saúde. Essa teoria concede suporte para o funcionamento da relação enfermeiro-paciente, pois explicita que o envolvimento profissional é capaz de reduzir a ansiedade causada por necessidades e/ou problemas do paciente (Fathidokht *et al.*, 2023).

No entanto, diversos fatores podem interferir no processo comunicacional. Por ser um processo dinâmico e que exige uma constante troca entre os participantes, a comunicação, em estudo quantitativo transversal realizado por Zikusooka *et al.*, (2022) em um serviço hospitalar em 16 províncias da Turquia, teve relação direta com a satisfação do paciente, ao confirmar que pacientes que receberam informações sobre a sua condição patológica tiveram 8,9 vezes mais chances de ficarem satisfeitos do que os que não tinham explicações. Além disso, o estudo também retrata uma maior probabilidade de os entrevistados se sentirem satisfeitos ao passarem mais tempo com o enfermeiro.

A comunicação pode ser afetada também pelo ambiente em que a equipe e o paciente estão inseridos. Esse processo pode ser mais complexo em ambientes críticos, a exemplo das Unidades de Emergência (UE). Como forma de reforçar essas afirmações, um estudo desenvolvido por McCarthy *et al.*, (2013) evidenciou que 19,2% do tempo gasto em um serviço de emergência foi com o paciente, demonstrando o quanto o processo comunicacional se faz importante para a coleta de informações primordiais. Além disso, estudo semelhante realizado por Silva *et al.*, (2024) apresentou que em ambientes de pronto-socorro os enfermeiros devem ser dotados de distintas habilidades para suportar a pressão e tensão envolvida, sendo a aptidão em comunicação uma das mais consideráveis.

2.3 Segurança do Paciente e a comunicação efetiva

Historicamente, as estratégias positivas com o objetivo de melhorar a assistência ao paciente perpassaram por diversas avaliações. Florence Nightingale esteve envolvida na criação das primeiras medidas de desempenho hospitalar, colaboração que ampliou a visão das melhorias que os hospitais necessitavam no século XX. Dessa forma, em 1999, o Instituto de Medicina (IOM) publicou o relatório “Errar é Humano”, o qual especificava a gravidade dos problemas de segurança que envolviam o cuidado em saúde. A partir disso, deu-se início às movimentações nacionais e internacionais para diminuir as falhas na assistência ao paciente (Brasil, 2017).

Nesse contexto, o desenvolvimento de pesquisas na área da segurança do paciente possibilita uma nova análise sobre o cuidado em saúde, visto que tem direcionado estudos para a avaliação dos erros humanos e da prevenção de acidentes à medida que trata diretamente sobre a questão dos erros assistenciais, focando na natureza e nas causas desses acontecimentos, além de acrescer a atenção sobre o desempenho humano. Ademais, os estudos acerca do tema também estão colaborando para a implementação de novas tecnologias e ferramentas para a melhoria do cuidado, além do mais, as instituições de saúde enfatizam, cada vez mais, aos profissionais de saúde o quão danoso os EA podem ser para os pacientes e para as instituições, entendendo, dessa forma, que a segurança é uma dimensão indissociável à qualidade (Brasil, 2017).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) conceitua segurança do paciente como a redução de danos ou lesões associadas aos cuidados em saúde a um mínimo aceitável. Nesse sentido, há as seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente, sendo: identificação correta do paciente, comunicação efetiva, segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos, cirurgia segura, higienização das mãos para evitar infecções e a redução do risco de quedas e úlceras por pressão. Dessa forma, reconhecer e compreender as relações que transcorrem o processo comunicacional, a qual versa a meta dois, influencia diretamente na execução segura dos procedimentos realizados pelo enfermeiro, pois, quando insuficiente, pode gerar repercussões negativas para o usuário e para o profissional (Castro *et al.*, 2023).

Nessa perspectiva, tem-se a comunicação como um instrumento fundamental para as práticas de enfermagem, haja vista a capacidade de promover a troca de informações relacionadas ao cuidado realizado. Assim, o processo comunicacional pode ser complexo à proporção que cada indivíduo possui particularidades no modo de expressar uma mensagem,

sendo necessário, portanto, que as perspectivas de entendimento sejam amplas, a fim de se obter uma melhor compressão entre os integrantes da equipe e entre esta e o paciente (Castro *et al.*, 2023).

Assim, o processo comunicacional é essencial para a continuidade do cuidado ao paciente, ao passo que garante uma melhor segurança assistencial. A comunicação efetiva é determinante na qualidade da assistência prestada, influenciando positivamente a segurança do paciente, a qual é compreendida como um dos grandes desafios do século XXI, de acordo com estudos de Olino *et al.* (2019).

3 MÉTODOS

3.1 Tipo de estudo

Trata-se de um estudo quantitativo, transversal, descritivo, não experimental. A abordagem quantitativa foi apropriada à realização deste trabalho por se utilizar de procedimento controlado e estruturado e por analisar a relação entre causas e resultados de forma objetiva e mensurável. Assim, o estudo quantitativo é capaz de fazer uma abordagem sistemática, objetiva e rigorosa para gerar conhecimento (Polit; Beck, 2011).

3.2 Local de estudo

A pesquisa foi realizada nas clínicas Cirúrgica III, Cardiovascular e Médica que contém, ao todo, 97 leitos, de um Hospital de Ensino localizado em Teresina – PI. A escolha das clínicas deve-se ao tempo de permanência dos pacientes, por tratar-se de setores em que se observa menor rotatividade, após consulta prévia com os profissionais do setor

Trata-se de um hospital escola, localizado no centro da cidade, que promove aprendizado, por meio da integração entre ensino, pesquisa e extensão, para estudantes dos cursos na área de ciências da saúde. A escolha da instituição se deu por ser um hospital de referência e por ter vínculo com o hospital escola da instituição proponente da pesquisa.

O mesmo possui 382 leitos divididos em 14 clínicas, além de 40 leitos de UTI. Como missão institucional, o hospital objetiva prestar uma assistência humanizada ao oferecer uma saúde de qualidade, ordenada na segurança, eficiência e eficácia.

3.3 População e amostra do estudo

Os participantes da pesquisa foram pacientes maiores de 18 anos hospitalizados no local de coleta de dados que apresentaram os requisitos determinados nos critérios de inclusão.

A amostragem foi do tipo não probabilística, seguindo os critérios de inclusão e exclusão, bem como o tempo determinado para a realização da coleta de dados nesse estudo e número de leitos nas clínicas envolvidas. Foram incluídos na pesquisa os pacientes adultos admitidos nas clínicas cirúrgica III, cardiológica, vascular e médica, no período da coleta de dados, que estavam internados há 24h ou mais, pois de acordo com estudos de Pereira *et al.* (2020) acredita-se ser o tempo necessário para que o paciente receba assistência de enfermagem. Além disso, foram incluídos os que se encontravam orientados e responsivos mediante exame físico, conforme Potter e Perry (2018) e Barros (2016), e quando necessário

foi utilizado critérios da Escala de Coma de Glasgow (ANEXO A), apresentando pontuação 15.

Foram excluídos pacientes que, após esclarecimentos realizados pela autora deste estudo, não conseguiram identificar o enfermeiro, os que foram transferidos durante a coleta de dados, bem como os que desejaram retirar sua participação.

Considerando os critérios de inclusão de exclusão, bem como o período de coleta de dados (dois meses), o número de leitos existentes nas três clínicas elencadas (97) e o tempo médio de rotatividade de pacientes nas clínicas estimado em um mês, calculou-se a amostra deste estudo em 109 pacientes. Foi considerado nível de confiança de 95% e erro amostral de 5%.

3.4 Instrumento para coleta de dados

A coleta dos dados da pesquisa foi realizada por dois formulários, um produzido pela pesquisadora e outro sendo um instrumento validado. O formulário sociodemográfico (APÊNDICE A) constou sobre idade, gênero, escolaridade, bem como a respeito dos dados admissionais do paciente (clínica e tempo de internação).

Quanto a utilização do instrumento validado (ANEXO B), *General Practice Nurse Satisfaction Scale (GNPS)*, foi utilizado o indicador relacionamento interpessoal e comunicação, o qual possui relação direta com a satisfação do paciente sobre esse processo, respondendo prontamente ao objetivo deste estudo (Pereira *et al.*2020).

O instrumento foi desenvolvido na Austrália com o principal objetivo de analisar a satisfação do paciente em duas dimensões (relacionamento interpessoal e comunicação, verbal e não verbal, a confiança e a credibilidade). O GNPS foi validado em um processo que envolveu a tradução e retrotradução dos 21 itens originais da língua inglesa para o português, por meio de análise fatorial e alfa de *Cronbach* (0,97) (Pereira *et al.*2020).

Em versão final, o instrumento apresenta 21 itens que são distribuídos em quatro dimensões (relacionamento interpessoal e comunicação; confiança; credibilidade; e dedicação). A dimensão utilizada nesta pesquisa consta de nove itens sobre o relacionamento interpessoal e comunicação, a qual versa afirmações como “A enfermeira é paciente com suas perguntas e afirmações”, bem como “A enfermeira te respeita”, dentre outras. Para cada afirmação, as possibilidades de respostas são classificadas em escala de Likert de 5 pontos,

variando entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, com esses itens pontuando sequencialmente de 1 à 5 (Pereira *et al.* 2020).

3.5 Procedimentos

Inicialmente, foi realizado contato com o enfermeiro responsável pelas clínicas elencadas neste estudo, para comunicá-lo sobre o início da pesquisa. Após isso, foi feita uma abordagem ao paciente no leito em momento oportuno, ou seja, quando estava sem dor e não estava recebendo cuidados diretos da equipe assistencial. O primeiro contato com o paciente foi para questioná-lo se já havia tido contato com o profissional enfermeiro do setor e se o conhecia, junto a isso havia a realização de um exame físico geral. Quando necessário, ou seja, quando se percebia algum grau de rebaixamento do nível de consciência, utilizou-se a Escala de Coma de Glasgow, o qual deveria apresentar pontuação 15. O prosseguimento da coleta de dados estava condicionado ao fato de o paciente se encontrar orientado e possuir condições clínicas para responder ao formulário.

Em seguida o paciente foi esclarecido quanto ao conteúdo e a finalidade da pesquisa. Importante ressaltar que antes de realizar as perguntas contidas nos instrumentos de coleta a respeito da satisfação com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro, foi questionado ao paciente se ele sabe quem é o enfermeiro do setor. Caso não soubesse ou não se lembrasse, a pesquisadora responsável pela coleta de dados, mostrou-lhe ou lembrou-lhe, buscando compreender se este teve interação com o/a profissional. Considera-se este procedimento importante, a fim de descartar-se vieses nas respostas que serão obtidas.

Logo após, as perguntas do instrumento foram feitas pela pesquisadora, a qual também foi responsável pelo preenchimento das respostas. Esse momento durou em média 10 minutos. A coleta de dados foi realizada nos meses de novembro a dezembro de 2024.

3.6 Análise de dados

Após a coleta de dados, os resultados foram digitados e organizados em planilha do programa Microsoft Office Excel for Windows (Microsoft Office Professional Plus 2019). Os resultados obtidos com a aplicação do formulário sociodemográfico foram dispostos em tabelas em valores absolutos e relativos, para melhor visualização e análise.

Em relação à análise das respostas dadas à escala validada, ressaltando-se que todos os itens da dimensão avaliada são positivos, ou seja, afirmações, a alternativa “concordo totalmente” refere-se à pontuação máxima de 5 pontos e “discordo totalmente” vale 1 ponto

na escala de Likert. Os dados foram analisados com base em referencial temático atual e outros estudos semelhantes.

3.7 Aspectos éticos e legais

A pesquisa foi avaliada pelos Comitês de Ética e Pesquisa (CEP) das instituições proponente e coparticipante, obtendo aprovação pareceres N° 7.179.007 e N° 7.195.892. A orientadora e a orientanda, comprometeram-se com as normas preconizadas pela Resolução CNS n° 466/2012 e suas complementares, que tratam dos aspectos éticos envolvendo seres humanos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram realizadas 109 coletas com participantes que apresentaram uma média de idade de 57,9 anos. O sexo masculino (56,9%) predominou em relação ao sexo feminino (43,1%). A clínica com maior número de coletas foi a Clínica Médica, responsável por 27,5% das amostras obtidas. Em relação à escolaridade, 39,4% dos participantes possuíam ensino fundamental incompleto, sendo esta a categoria prevalente.

Na tabela 1 observa-se o número de respostas para a afirmação 1 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira te ajuda a compreender aquilo que o médico disse).

Tabela 1 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 1. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	63 (57,8%)
Concordo	39 (35,8%)
Não concordo nem discordo	01 (0,9%)
Discordo	06 (5,5%)
Discordo totalmente	00
Total	109

Fonte: coleta direta com participantes

Frente aos resultados obtidos, é possível perceber o panorama sobre a satisfação dos participantes quanto à atuação da enfermagem na mediação das informações médicas ao observar que 57,8% (n=109) dos participantes do estudo concordaram totalmente ao serem questionados se a enfermeira os ajuda a compreender o que o médico fala, sendo uma questão fundamental para promover uma comunicação eficaz. Nesse sentido, é importante refletir sobre a importância que as explicações adicionais, por parte dos enfermeiros, possuem para os pacientes, haja vista que a formação biomédica, centrada na resolução apenas de demandas agudas do paciente, sem a criação de vínculos efetivos, contribui para que o elo entre médico-paciente, muitas vezes, seja ínfimo (Rizon; Theodorovitz; Pesce, 2022).

Diante disso, o profissional enfermeiro é responsável por grande parte das ações de cuidados na assistência hospitalar, tendo papel fundamental em reduzir os erros decorrentes da comunicação. Broca e Ferreira (2012), em um estudo qualitativo-descritivo, afirmam que o enfermeiro atua como articulador entre a comunicação que ocorre com profissionais da equipe multiprofissional, sendo responsável também por interferir positivamente na adesão do paciente ao regime terapêutico prescrito pela equipe médica, por meio de explicações claras e

com linguagem acessível, além da adaptação às condições físicas, sociais, culturais e econômicas de cada paciente, de forma a individualizar o cuidado.

Além disso, o profissional enfermeiro, no contexto hospitalar, apresenta-se como um elo importante para o paciente, por manter um contato contínuo com o mesmo, desde a admissão até a alta. Dessa forma, a aproximação entre enfermeiro-paciente é intrínseca a assistência prestada por esses profissionais, o que justifica, segundo Santos *et al.* (2019), em pesquisa realizada em um hospital no sul do Brasil, que os pacientes não focam apenas nas qualidades técnicas do cuidado ofertado, mas também valorizam as competências interpessoais dos enfermeiros, principalmente quando quem realiza a assistência consegue desenvolver no paciente um sentimento de confiança.

No entanto, diversos fatores podem interferir no processo comunicacional. Por ser um processo dinâmico e que exige uma constante troca entre os participantes, a comunicação, em estudo quantitativo transversal realizado por Zikusooka *et al.* (2022) em um serviço hospitalar em 16 províncias da Turquia, teve relação direta com a satisfação do paciente, ao confirmar que pacientes que receberam informações sobre a sua condição patológica tiveram 8,9 vezes mais chances de ficarem satisfeitos do que os que não tinham explicações. Além disso, o estudo também retrata uma maior probabilidade de os entrevistados se sentirem satisfeitos ao passarem mais tempo com o enfermeiro.

Na tabela 2 observa-se o número de respostas para a afirmação 2 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira explica tudo claramente).

Tabela 2 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 2. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	64 (58,7%)
Concordo	36 (33%)
Não concordo nem discordo	00
Discordo	09 (8,3%)
Discordo totalmente	00
Total	109

Fonte: coleta direta com participantes

Em relação à afirmação “a enfermeira explica tudo claramente” verifica-se, a partir da tabela 2, que há uma prevalência entre as respostas “concordo totalmente” (58,7%) e “concordo” (33%). Esses achados expõem a ideia de que a comunicação clara, objetiva e precisa possui relevância no cenário da assistência do profissional enfermeiro. As

competências de comunicação constituem a base para o cuidado de enfermagem, possuindo como resultado a melhora no cuidado ao paciente e uma maior satisfação do mesmo. Estudos demonstram que os efeitos positivos sobre os pacientes vão além de transmitir conforto e acolhimento, visto que a comunicação também é capaz de melhorar os sinais vitais e diminuir dor e ansiedade, melhorando, assim, o tratamento, além de promover a integração do paciente aos programas terapêuticos (Hettinger *et al.*, 2020).

A ampla quantidade de informações que o paciente recebe diariamente no ambiente hospitalar a respeito do quadro clínico e procedimento realizados, além de informações adicionais de cada membro da equipe multidisciplinar, demanda que o enfermeiro esteja atento a oferecer ao paciente explicações que sejam claras e que se adequem ao seu nível social, econômico e cultural. Sendo assim, o profissional de enfermagem deve ser capaz de interpretar sinais verbais e não verbais a fim de proporcionar um cuidado que atenda às necessidades individuais de cada paciente, respeitando as demandas emocionais e físicas de cada um (Araujo *et al.*, 2024).

No contexto hospitalar, muitos pacientes, devido à patologia de base, podem apresentar comprometimentos neurológicos, a exemplo de alterações no nível de consciência, déficits cognitivos, lesões cerebrais, entre outros, que tendem a comprometer a compreensão do paciente em relação ao ambiente em que está inserido. Nesse sentido, é importante que o profissional enfermeiro esteja atento a perceber essas situações, fazendo uso da comunicação como uma ferramenta que oferece um cuidado mais humanizado, a fim de fazer com que o paciente compreenda a situação que está vivenciando da melhor forma. Uma das estratégias que pode ser utilizada é o uso de uma linguagem acessível, com frases curtas e diretas, além de falar pausadamente e em tom de voz adequado (Araujo *et al.*, 2024).

No entanto, a tabela 2 também apresenta 8,3% (n=109) de participantes que discordam do questionamento realizado. O fato de o enfermeiro não ter uma comunicação clara para alguns pacientes pode estar relacionada a diversos fatores, como a sobrecarga do profissional. Santos *et al.* (2020) enfatizam que as responsabilidades atribuídas ao enfermeiro quando somadas a uma extensa jornada de trabalho, a baixa remuneração salarial e a problemas de relacionamento interpessoal com a equipe colaboram como um preditor para que a qualidade da assistência prestada seja prejudicada. Diante desses obstáculos, é comum que a comunicação se torne frágil e pouco eficaz no ambiente hospitalar.

Na tabela 3 observa-se o número de respostas para a afirmação 3 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira é paciente com suas perguntas e preocupações).

Tabela 3 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 3. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	65 (59,6%)
Concordo	38 (34,9%)
Não concordo nem discordo	01 (0,9%)
Discordo	05 (4,6%)
Discordo totalmente	00
Total	109

Fonte: coleta direta com participantes

A comunicação enfermeiro-paciente deve ser compreendida como um elemento essencial do cuidado, pois possui um papel significativo na humanização. Mais do que a simples transmissão de informações, a comunicação representa um meio de acolhimento, escuta ativa e construção de um vínculo terapêutico. Para isso, o enfermeiro deve estar disposto e envolvido para estabelecer relações com o paciente, compreendendo-o como um agente ativo do seu cuidado. Esse compromisso com a comunicação humanizada reflete o reconhecimento do paciente como um ser integral, cujas emoções, percepções e vivências são tão relevantes quanto os aspectos clínicos do tratamento. Assim, o uso das linguagens verbal e não verbal deve ser explorada para gerar uma relação de confiança, incentivo e satisfação no paciente (Silva; Souza, 2022).

O elevado percentual de concordância total (59,6%) e de concordância (34,9%) evidencia que, na visão dos participantes da pesquisa, a maioria dos profissionais enfermeiros demonstra paciência em relação aos questionamentos realizados e atendem as preocupações manifestadas. Essa ideia também foi constatada em um estudo transversal realizado em um hospital do estado do Maranhão, o qual relata uma média de 4,16 nas respostas que avaliam o enfermeiro como alguém que compreende e escuta os problemas do paciente e de 4,25 em relação ao enfermeiro ser alguém com quem o paciente sente-se à vontade para fazer questionamentos. Nessa perspectiva, tem-se a comunicação e as relações interpessoais enfermeiro-paciente como um instrumento fundamental para as práticas de enfermagem. Assim, o processo comunicacional pode ser complexo à proporção que cada indivíduo possui particularidades no modo de expressar uma mensagem, sendo necessário, portanto, que as

perspectivas de entendimento sejam amplas, a fim de se obter uma melhor compressão entre os integrantes da equipe e entre esta e o paciente (Santos; Sardinha; Santos, 2017) (Castro *et al.*, 2023).

Entretanto, alguns fatores podem influenciar para que o profissional enfermeiro se torne um agente distante do paciente. Um estudo realizado por Silva e Sousa (2022) comprova a ideia ao citar que informações inadequadas fornecidas ao profissional na passagem de plantão, o tempo inadequado e a falta de diálogo entre enfermeiro e paciente são fatores que contribuem para que o relacionamento interpessoal entre esses se torne escasso, sendo evidenciado na indiferença do enfermeiro em relação às preocupações do paciente. Além disso, para que o profissional enfermeiro tenha uma preocupação genuína com as demandas do paciente, é necessário que ele compreenda o perfil sociodemográfico de quem está cuidando, haja vista que idosos, por exemplo, devido à alguma condição limitante, tendem a ter uma percepção insuficiente sobre os problemas de saúde, o que os leva a apresentar mais dúvidas e questionamentos ao profissional (Perez *et al.*, 2021).

Na tabela 4 observa-se o número de respostas para a afirmação 4 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira é amigável e cordial).

Tabela 4 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 4. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	71 (65,1%)
Concordo	30 (27,5%)
Não concordo nem discordo	04 (3,7%)
Discordo	04 (3,7%)
Discordo totalmente	00
Total	109

Fonte: coleta direta com participantes

A hospitalização comumente desenvolve sentimentos de medo, dúvida, insegurança e ansiedade, pois o paciente se vê impossibilitado de realizar as atividades diárias, possui um espaço físico limitado, além de ter o afastamento do convívio social. Nesse sentido, o enfermeiro insere-se como uma figura de confiança para o paciente, haja vista o tempo disponibilizado no cuidado à beira leito, que é intrínseco à profissão. Esse vínculo é capaz de proporcionar um ambiente mais acolhedor e de respeito aos sentimentos dos pacientes. Assim,

a compreensão do enfermeiro como amigável e cordial se reflete nos resultados desta pesquisa, pois 65,1% concordaram totalmente com essa afirmação, reiterando a importância desse aspecto na assistência hospitalar (Trindade *et al.*, 2022).

Ademais, historicamente, a enfermagem é reconhecida como a profissão, em ambiente hospitalar, que mais possui proximidade com o paciente, assegurando não apenas o cuidado técnico, mas também suporte emocional. Florence Nightingale iniciou as primeiras discussões sobre a importância da proximidade com o paciente, ideia que é enfatizada em alguns estudos, ao discorrer sobre o compromisso que o profissional enfermeiro deve ter de permanecer ao lado dos pacientes em momentos de sofrimento. Nesse contexto, essa aproximação, fundamentada em práticas como a escuta ativa, o acolhimento e a comunicação efetiva, fortalece a imagem da enfermagem como uma profissão pautada na cordialidade e no respeito, o que é justificado ao analisar, também, que 27,5% (n=109) participantes concordam com essas ideias na pesquisa realizada (Riegel *et al.*, 2021).

Na tabela 5 observa-se o número de respostas para a afirmação 5 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira e o médico trabalham muito bem em equipe).

Tabela 5 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 5. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	36 (33%)
Concordo	35 (32,1%)
Não concordo nem discordo	37 (33,9%)
Discordo	01 (0,9%)
Discordo totalmente	00
Total	109

Fonte: coleta direta com participantes

Os dados obtidos na tabela 5 revelam maiores variações de respostas em relação aos outros resultados. Esse aspecto pode ser determinado por vários fatores, a exemplo da falta de visibilidade da equipe multiprofissional, de uma comunicação fragmentada, modelos tradicionais de assistência, rotatividade de profissionais no serviço e do nível de informação do paciente. Isso porque, o trabalho multiprofissional ainda é um desafio na prática clínica atual, haja vista a postura individualista em face do processo de trabalho em equipe, além de disputas de poder, em que os profissionais tentam preponderar no tratamento do paciente.

Assim, ao se tornar fragmentado, o cuidado praticado por médicos e enfermeiro torna-se desconhecido para muitos pacientes, fazendo com que este não compreenda as relações de trabalho desenvolvidas entre os profissionais (Kanno et al., 2023; Miorin et al., 2020).

Outro fator importante para que haja uma variação nos resultados é o uso da comunicação segmentada, pois as dificuldades comunicacionais entre enfermeiros e médicos tendem a afetar o cuidado ofertado pela equipe e gerar divergências de informações que são repassadas aos pacientes, ação que pode ser afirmada nos 32,1% (n=109) que apenas concordam que enfermeiro e médico trabalham muito bem em equipe, pois são pacientes que podem ter recebido alguma informação discordante entre um dos profissionais, ou mesmo não saber qual a relação de trabalho que possuem, por exemplo. No entanto, ao ter a compreensão de que o foco no cuidado do paciente é o ponto-chave na relação enfermeiro e médico, esses profissionais percebem que a colaboração mútua requer objetivos compartilhados e alinhados para um cuidado interprofissional eficiente, o que pode ser comprovado na afirmação de 33% dos participantes, que consideram essa relação positiva no ambiente hospitalar (Miorin *et al.*, 2020).

Ademais, ao desconhecer o real papel do enfermeiro na equipe multiprofissional, muitos pacientes possuem dificuldade de avaliar sua relação com a equipe médica. Essa falta de compreensão pode se dar, principalmente, pela escassez de colaboração comunicativa entre os profissionais, por dilemas nos relacionamentos interpessoais e, também, pelo nível de escolaridade dos pacientes. Nesta pesquisa, de acordo com a análise sociodemográfica, 39,4% dos participantes tinham o ensino fundamental incompleto, o que pode impactar na compreensão sobre a dinâmica da relação que existe entre o trabalho do profissional enfermeiro e do médico, fazendo com que 33,9% (n=109) dos participantes não concordem nem discordem sobre a afirmação realizada (Kanno *et al.*, 2023).

Na tabela 6 observa-se o número de respostas para a afirmação 6 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira te respeita).

Tabela 6 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 6. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	98 (89,9%)
Concordo	10 (9,2%)

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

Total

Fonte: coleta direta com participantes

01 (0,9%)
00
00
109

Historicamente, o enfermeiro é visto como um profissional que valoriza o respeito e a humanização do cuidado. A satisfação dos participantes confirma a ideia citada, haja vista que 89,9% das respostas sobre o questionamento “a enfermeira te respeita” são positivas (concordo totalmente). Nesse contexto, para que essa compreensão aconteça, existem processos que são aplicados na assistência de enfermagem que concedem a visão de um cuidado respeitoso. Uma pesquisa-ação realizada em um hospital de médio porte do sul do Brasil com 14 enfermeiros, constatou que o Processo de Enfermagem (PE) se caracteriza como uma ferramenta que orienta e qualifica o cuidado, ao fornecer um direcionamento individualizado para cada paciente. Consequentemente, ao individualizar, o profissional enfermeiro transmite a ideia de respeito em relação ao paciente e aos sentimentos que ele possui (Bär *et al.*, 2024).

Além do Processo de Enfermagem, outras habilidades também colaboram para o entendimento de um cuidado respeitoso. O uso da escuta ativa, da comunicação empática e a valorização da autonomia do paciente são exemplos dessas práticas e permitem também que o enfermeiro compreenda as necessidades individuais de cada paciente, fortalecendo os vínculos existentes e promovendo um ambiente acolhedor e de respeito. Estudos comprovam que a implementação de protocolos que façam o paciente participar do próprio cuidado também representam uma técnica que reforça a concepção de respeito, pois demonstra que o profissional acha relevante as opiniões e sentimentos do paciente (Bär *et al.*, 2024).

Na tabela 7 observa-se o número de respostas para a afirmação 7 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira presta atenção naquilo que você fala).

Tabela 7 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 7. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	61 (56%)
Concordo	3 (36,9%)

Não concordo nem discordo

Discordo

Discordo totalmente

Total

Fonte: coleta direta com participantes

04 (3,7%)
07 (6,4%)
00
109

O alto índice de concordância dos participantes, de acordo com a tabela apresentada, permite enfatizar que os pacientes consideraram que o enfermeiro presta atenção naquilo que falam, sugerindo uma ideia positiva de acolhimento, comunicação e escuta ativa. Uma pesquisa realizada por Trindade *et al.* (2022), reitera a importância da satisfação do paciente no ambiente hospitalar, sendo relacionado a desfechos clínicos mais favoráveis. Além disso, os autores também enfatizam que no decorrer do tempo o conceito de satisfação do paciente tem ganhado novas nuances, haja vista que atualmente a satisfação do paciente não está ligada apenas em ele se sentir curado de alguma patologia, ou ter os sintomas diminuídos, mas também se associa com a percepção de como o processo aconteceu durante o tempo de internação, especialmente ligado ao cuidado fornecido pelo profissional enfermeiro.

Tradicionalmente, o enfermeiro é o que mais possui contato com o paciente hospitalizado, entretanto, um estudo transversal realizada por Kantorski *et al.* (2022), em um hospital do Rio Grande do Sul, demonstrou que, cotidianamente, tem-se notado uma redução da relação enfermeiro-paciente, ou seja, há uma desproporção entre o número de paciente em internação e a quantidade de enfermeiro para realizar a assistência. Dessa forma, há uma sobrecarga de trabalho aos profissionais, os quais não conseguem desenvolver bem condutas de humanização, como oferecer mais atenção ao paciente e proporcionar uma escuta ativa, dados que podem ser comprovados nesta pesquisa, ao observar, na tabela 7, que 6,4% (n=109) dos participantes discordam que a enfermeira preste atenção no que falam.

Na tabela 8 observa-se o número de respostas para a afirmação 8 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira te incentiva a fazer perguntas).

Tabela 8 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 8. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	20 (18,3%)
Concordo	25 (22,9%)
Não concordo nem discordo	04 (3,7%)
Discordo	55 (60%)

Discordo totalmente

00

Total

109

Fonte: coleta direta com participantes

Contrário às respostas das outras afirmações desta pesquisa, a tabela 8 apresenta um baixo índice de concordância. 60% (n=109) dos participantes discordam que a enfermeira os incentive a fazer perguntas. Esses dados sugerem uma comunicação passiva no atendimento do profissional enfermeiro, além de demonstrarem que os pacientes não se sentem incentivados a tirar dúvidas sobre o processo de saúde que estejam passando, indicando falhas na comunicação e no relacionamento interpessoal que os profissionais devem ter com os pacientes. Dessa forma, é notório que há um comprometimento da relação de confiança entre enfermeiro e paciente, além de ser possível ter-se uma redução da participação ativa dos pacientes no próprio tratamento.

Um estudo descritivo de natureza quantitativa, desenvolvido em um hospital de Brasília, expõe que 88% dos enfermeiros afirmam que a quantidade de profissionais para dar conta do trabalho é insuficiente, o que reforça o impacto negativo na satisfação dos pacientes, haja vista que o cuidado tende a ficar mais debilitado pela escassez de tempo, favorecendo possíveis eventos adversos, como falhas na administração de medicamentos, atrasos em intervenções necessárias e menor atenção às queixas do paciente. Além disso, a falta de treinamento, pelos gestores, para as equipes também é um fator de impacto para que os enfermeiros mantenham a comunicação passiva com o paciente, pois impede que os profissionais desenvolvam estratégias para uma comunicação assertiva e humanizada (Silva *et al.*, 2023) (Almeida *et al.*, 2023).

Na tabela 9 observa-se o número de respostas para a afirmação 9 do instrumento de coleta de dados (A enfermeira é atenciosa e se importa com você).

Tabela 9 – Distribuição do número de respostas para a afirmação 9. Teresina – PI. 2024. N (109)

Respostas:	N (%)
Concordo totalmente	68 (62,4%)
Concordo	31 (28,4%)
Não concordo nem discordo	05 (4,6%)
Discordo	05 (4,6%)

Discordo totalmente

Total

Fonte: coleta direta com participantes

00
109

A humanização no ambiente hospitalar, de acordo com Marques *et al.* (2021), objetiva a compreensão de experiências e sentimentos do paciente, sendo fundamentada como uma atitude de empatia, colocando-se no lugar do outro. Nesse contexto, as relações interpessoais enfermeiro-paciente devem ser moldadas a partir desse parâmetro humanizado, a fim de compreender os sentimentos que geralmente são desenvolvidos durante a internação hospitalar, como o medo e a ansiedade, fatores que não ocorrem apenas pela existência de doenças, mas também pelas constantes intervenções as quais o paciente está sujeito e pelo ambiente hostil. Essas práticas humanizadas podem ser percebidas ao analisar os resultados da tabela 9, onde 62,4% (n=109) dos pacientes concordaram totalmente e 28,4% (n=109) consideram que o profissional enfermeiro é atencioso e se importa com eles.

Ao demonstrar valores positivos na escala de likert, pode-se relacionar as respostas da afirmação 09 a diversos fatores, intrínsecos e extrínsecos, relacionados à assistência do enfermeiro. O ser atencioso e se importar com o paciente exige princípios singulares de cada profissional, ou seja, o enfermeiro deve possuir habilidades que vão além dos conhecimentos técnicos, a exemplo, da capacidade de empatia, comunicação efetiva, respeito às diferenças culturais e sociais, resiliência para lidar com situações difíceis, entre outros. Além disso, deve conduzir o seu cuidado alicerçado em instrumentos, técnicas e estratégias que garantam conhecer o paciente e, consequentemente, importa-se com o mesmo. Exemplo disso, é o Processo de Enfermagem (PE), ferramenta que organiza o cuidado de forma sistemática e individualizada (Toledo; Garcia, 2024).

Contudo, o progresso das ciências e da tecnologia tem impactado a humanização na área da saúde, tornando o atendimento mais mecânico e impessoal, reduzindo a interação entre profissional e paciente. A crescente dependência de equipamentos e prontuários eletrônicos tende a reduzir a interação direta entre profissional e paciente, fazendo com que o cuidado se torne mais técnico e as relações interpessoais exíguas. Nessa perspectiva, o distanciamento no relacionamento enfermeiro-paciente pode ser notabilizado nos 4,6% (n=109) dos participantes que discordam da afirmativa realizada na pesquisa, indicando que para uma parcela dos pacientes o cuidado e a proximidade do enfermeiro podem não ter sido plenamente percebidas (Toledo; Garcia, 2024).

5 CONCLUSÃO

A comunicação e o relacionamento interpessoal dispõem-se como bases fundamentais na assistência de enfermagem e impactam de modo direto na satisfação do paciente e na qualidade do cuidado prestado. Esses pontos estão intrinsecamente ligados também à humanização que é fornecida ao paciente, por meio da compreensão dos sentimentos e dúvidas que possui. Dessa forma, este estudo teve como objetivo principal avaliar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro. Com a análise dos resultados foi possível perceber pontos positivos e negativos em relação à temática e que podem comprometer a assistência prestada ao paciente.

Apesar de resultados predominantemente positivos, algumas fragilidades ainda impactam a satisfação do paciente, como a sua participação ativa em fazer questionamentos aos profissionais. Essas vulnerabilidades, a partir de leituras realizadas em referencial atual, podem ser identificadas principalmente pela sobrecarga de trabalho e da falta de treinamentos pelos gestores sobre a importância da comunicação e relacionamento interpessoal com os pacientes. Os estudos revelam a sobrecarga como o fator mais limitante para que a comunicação aconteça de forma efetiva, pois a insuficiência de profissionais somado a uma grande quantidade de pacientes que necessitam de atendimento favorece uma baixa interação com os mesmos, o que torna o cuidado mais mecanizado, com poucos pilares de humanização.

No entanto, mesmo diante dos desafios citados, esta pesquisa conseguiu demonstrar que diante da comunicação e do relacionamento interpessoal com o enfermeiro, os pacientes se sentem satisfeitos, o que valida que eles percebem o compromisso que o profissional possui ao prestar o cuidado. De acordo com a literatura usada para embasar a discussão, os pacientes, em diversos estudos, têm a figura do enfermeiro como alguém amigável e atencioso, sendo o principal profissional da equipe multidisciplinar com quem conseguem desenvolver elos de confiança. Dessa forma, constata-se que o profissional enfermeiro tem demonstrado habilidades importantes de escuta ativa e acolhimento, além de demonstrarem importância em desenvolver uma comunicação clara e atenciosa, fatores que favorecem a adesão do paciente ao tratamento e implicam em melhor recuperação.

Assim, este estudo reforça a importância da comunicação e das relações interpessoais entre enfermeiro e pacientes. Apesar dos obstáculos, evidencia-se que os enfermeiros desempenham papel crucial no contexto da assistência humanizada, com o compromisso de

ouvir e acolher os pacientes, garantindo que a enfermagem seja um pilar de bem-estar no ambiente hospitalar. Entretanto, ainda há uma escassez de estudos que abordem os aspectos desta pesquisa, especialmente em uma abordagem quantitativa. Diante disso, a partir deste estudo, espera-se que futuras pesquisas possam aprofundar ainda mais os aspectos comunicacionais e as relações interpessoais enfermeiro-paciente, utilizando essas ideias como ferramentas que humanizam o cuidado e impactam significativamente na satisfação do paciente.

REFERÊNCIAS

- ABDULLA, Nada Mahmood *et al.* Barriers to nurse-patient communication in primary healthcare centers in Bahrain: Patient perspective. **International Journal Of Nursing Sciences**, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 230-235, abr. 2022.
- ALMEIDA, Cristina Vaz de. Modelo de comunicação em saúde acp: as competências de comunicação no cerne de uma literacia em saúde transversal, holística e prática. **Literacia da Saúde na Prática**. Lisboa: Ispa, 2019. p. 43-52. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.12/7662>. Acesso em: 02 mar. 2024.
- ALMEIDA, Luana Ferreira de *et al.* Ações educativas na melhoria da comunicação entre profissionais de saúde: Revisão integrativa. **Rev Enferm Atenção Saúde**, [S. L.], v. 3, n. 12, p. 1-13, out. 2023.
- ALSHAMMARI, Mukhlid; DUFF, Jed; GUILHERMINO, Michelle. Barriers to nurse–patient communication in Saudi Arabia: an integrative review. **Bmc Nursing**, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 1-10, 03 dez. 2019. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-019-0385-4>.
- ARAUJO, Ana Cleonice Almeida de *et al.* Comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes: melhores práticas para melhorar a comunicação e promover a segurança do paciente. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação —Rease**, São Paulo, v. 10, n. 11, p. 3734-3754, nov. 2024.
- BABAIL, Atye; MOHAMMADI, Eesa; SADOOGHIASL, Afsaneh. The Meaning of the Empathetic Nurse–Patient Communication: a qualitative study. **Journal Of Patient Experience**, [S.L.], v. 8, n. 15, p. 1-9, 26 nov. 2021. SAGE Publications. <http://dx.doi.org/10.1177/23743735211056432>.
- BÄR, Karen Ariane *et al.* Percepção dos enfermeiros sobre o processo de enfermagem e sua relação com a liderança. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 77, n. 1, p. 1-8, nov. 2024. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2023-0371pt>.
- BARROS, Alba Lucia Bottura Leite de. **Anamnese e Exame Físico: Avaliação Diagnóstica de Enfermagem no Adulto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2016. 472 p.
- BRASIL. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. **Ministério da Saúde**. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília, 2017.
- BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 65, n. 1, p. 97-103, fev. 2012. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-71672012000100014>.

CANCILIERI, Rafhaela *et al.* Facilidades e dificuldades na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes hospitalizados: percepção do paciente. **Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento**, [S. l.], v. 10, pág. e280111032749, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i10.32749. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/32749>. Acesso em: 25 abr. 2024.

CASTRO, Juliana de Viana Rodrigues; AMARO, Marilane de Oliveira Fani; MENDONÇA, Érica Toledo; SIMAN, Andréia Guerra; ZANELLI, Fernando Pacheco; CARVALHO, Camilo Amaro de. A comunicação efetiva no alcance de práticas de seguras: concepções e práticas. **Revista de Enfermagem e Atenção À Saúde**, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 1-14, 31 mar. 2023. Universidade Federal do Triângulo Mineiro. <http://dx.doi.org/10.18554/reas.v12i1.5153>.

FATHIDOKHT, Haddad *et al.* The effect of communication using Peplau's theory on satisfaction with nursing care in hospitalized older adults in cardiac intensive care unit: a quasi-experimental study. **Journal Of Education And Health Promotion**, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 1-7, dez. 2023. Medknow. http://dx.doi.org/10.4103/jehp.jehp_1677_22.

FORDE-JOHNSTON, Carol; BUTCHER, Dan; AVEYARD, Helen. An integrative review exploring the impact of Electronic Health Records (EHR) on the quality of nurse–patient interactions and communication. **Journal Of Advanced Nursing**, [S.L.], v. 79, n. 1, p. 48-67, 7 nov. 2022. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1111/jan.15484>.

GDF - GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, Secretaria de Estado de Saúde. Portaria SESDF N° 31 de 16.01.2019, publicada no DODF N° 17 de 24.01.2019. **Protocolo de Atenção à Saúde Segurança do paciente**: comunicação efetiva. 2019b.

GIMÉNEZ-ESPERT, Maria.; PRADO-GASCÓ, Vicente; VALERO-MORENO, Selene. Efeito dos aspectos trabalhistas na comunicação, inteligência emocional e empatia em enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. l.], v. 27, n. e3181, p. e3118, 2019. DOI: 10.1590/1518-8345.2933.3118. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/155764>. Acesso em: 16 fev. 2024.

GRILO, Adriana.; PINA-OLIVEIRA, Alfredo; PUGGINA, Ana. Falar em público: relações com competência em comunicação, ansiedade e experiências de oratória de discentes. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, [S. l.], v. 9, 2019. DOI: 10.19175/recom.v9i0.3534. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/recom/article/view/3534>. Acesso em: 4 mar. 2024.

HETTINGER, Zachary *et al.* Ten Best Practices for Improving Emergency Medicine Provider–Nurse Communication. **The Journal Of Emergency Medicine**, [S.L.], v. 58, n. 4, p. 581-593, abr. 2020. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jemermed.2019.10.035>.

JUNQUEIRA, Beatriz de Freitas *et al.* **A comunicação efetiva e as metas de segurança: engajamento dos pacientes e profissionais**. 2023. Disponível em: <https://azassocia.com.br/sobrasp/documentos/121.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2024.

KANNO, Natália de Paula *et al.* A colaboração interprofissional na atenção primária à saúde na perspectiva da ciência da implementação. **Cadernos de Saúde Pública**, [S.L.], v. 39, n. 10, p. 1-14, 2023. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311xpt213322>.

KANTORSKI, Luciane Prado *et al.* Intenção em deixar a Enfermagem durante a pandemia de COVID-19. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S.L.], v. 30, p. 1-11, mar. 2022. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.5815.3613>.

KWAME, Abukari; PETRUCKA, Pammla M.. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. **Bmc Nursing**, [S.L.], v. 20, n. 1, p. 1-10, 3 set. 2021. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>.

LOTFI, Mojgan *et al.* Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. **Nursing Open**, [S.L.], v. 6, n. 3, p. 1189-1196, 26 jun. 2019. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.316>.

MARQUES, Bruna Luiza Delgado *et al.* O PAPEL DA ENFERMAGEM NA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE. **Ciências Biológicas e de Saúde Unit, Alagoas**, v. 7, n. 1, p. 173-183, out. 2021.

MCCARTHY, Danielle M. *et al.* Emergency Department Team Communication with the Patient: the patient's perspective. **The Journal Of Emergency Medicine**, [S.L.], v. 45, n. 2, p. 262-270, ago. 2013. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jemermed.2012.07.052>.

MIORIN, Jeanini Dalcol *et al.* Colaboração interprofissional entre as equipes de saúde dos serviços de urgência e emergência: revisão integrativa. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 1-27, 1 jan. 2020. Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i2.2074>.

OLINO, Luciana *et al.* Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 40, n. spe, e20180341, 2019. Disponível em http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-1447-2019000200422&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 19 mar. 2024. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>.

PEREIRA, Fabiani Weiss *et al.* Cultural adaptation and validation of the General Practice Nurse Satisfaction Scale. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.L.], v. 41, n. 1, p. 1-7, 12 fev. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190417>.

PEREZ, Milena Regina dos Santos *et al.* Percepção de pacientes sobre a comunicação de médicos clínicos e cirurgiões em hospital universitário. **Revista Brasileira de Educação Médica**, [S.L.], v. 45, n. 2, p. 01-08, mar. 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5271v45.2-20200492>.

POLIT, Denise; BECK, Cheryl Tatano. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem: avaliação de evidências para a prática de enfermagem**. 7. ed. Porto Alegre: Artmed, 2011. 658 p. 7 v. Tradução: Denise Regina de Sales ; [revisão técnica: Anna Maria Hecker Luz, Lísia Maria Fensterseifer, Maria Henriqueta Luce Kruse].

POTTER, Patricia A.; PERRY, Anne Griffin. **Fundamentos de Enfermagem**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2018. 1392 p.

RIEGEL, Fernando *et al.* Florence Nightingale's theory and her contributions to holistic critical thinking in nursing. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [S.L.], v. 74, n. 2, p. 1-5, set. 2021. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0139>.

RIZON, Marcelo; THEODOROVITZ, Valéria Catharina; PESCE, Marly Kruger de. A estruturação da relação médico-paciente no meio acadêmico e a importância de uma comunicação mais efetiva. **Revista Artigos. Com**, Joinville –Sc, v. 34, n. 10324, p. 1-7, jun. 2022.

SANTOS, Carolina de Souza Carvalho Serpa *et al.* Avaliação da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem e o impacto na qualidade da assistência. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 9, n. 5, p. 1-14, 29 mar. 2020. Research, Society and Development. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i5.3201>.

SANTOS, José Luís Guedes dos *et al.* Satisfaction of patients about the Nursing care in surgical units: mixed method research. **Revista Mineira de Enfermagem**, [S.L.], v. 23, p. 1-8, abr. 2019. Universidade Federal de Minas Gerais - Pro-Reitoria de Pesquisa. <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20190077>.

SANTOS, Miriam Alves dos; SARDINHA, Ana Hélia de Lima; SANTOS, Leiliane Nascimento dos. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.L.], v. 38, n. 1, p. 1-7, mar. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>.

SILVA, Bruna Aparecida de Oliveira; SOUZA, Dila Alves de. A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, [S.L.], v. 2, n. 11, p. 138-148, 10 abr. 2022. Faculdade Evangélica de Valparaíso. <http://dx.doi.org/10.36239/revisa.v11.n2.p138a148>.

SILVA, Franciele Xavier da *et al.* Sobrecarga da equipe de enfermagem e o risco de eventos adversos. **Revista Nursing**, [S. L.], v. 297, n. 26, p. 1-6, maio 2023

SILVA, Patrícia Lourdes *et al.* Comunicação e empatia no cuidado centrado no paciente: um estudo quantitativo com profissionais de saúde de um pronto-socorro. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, [S.L.], v. 16, n. 11, p. 1-29, 19 nov. 2024. Brazilian Journals. <http://dx.doi.org/10.55905/cuadv16n11-101>.

TOLEDO, Vanessa Pellegrino; GARCIA, Ana Paula Rigon Francischetti. Processo de enfermagem e relação interpessoal: uma reflexão sobre o cuidado em saúde mental. **Revista Baiana de Enfermagem**, [S.L.], v. 38, n. 54398, p. 01-09, maio 2024. Revista Baiana de Enfermagem. <http://dx.doi.org/10.18471/rbe.v38.54398>.

TORRES, Geane *et al.* Comunicação não-verbal no cuidado com usuários hipertensos na Estratégia Saúde da Família. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 284–295, 2019. DOI: 10.18554/refacs.v7i3.3570. Disponível em: <https://seer.uftm.edu.br/revistaelectronica/index.php/refacs/article/view/3570>. Acesso em: 19 mar. 2024.

TRINDADE, Karla Ianka Silva *et al.* Percepção dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados de Enfermagem: Revisão integrativa de literatura. **Research, Society And Development**, S. L.], v. 4, n. 11, p. 1-11, mar. 2022.

WITISKI, Mateus.; MAKUCH, Débora; ROZIN, Leandro; MATIA, Graciele. Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 18, n. 3, 15 jul. 2019.

ZIKUSOOKA, Monica *et al.* Factors affecting patient satisfaction in refugee health centers in Turkey. **Plos One**, [S.L.], v. 17, n. 9, p. 1-13, 16 set. 2022. Public Library of Science (PLoS). <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0274316>.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Formulário sociodemográfico

Nº DO PARTICIPANTE: _____

DATA: ____/____/2024

1.0 DADOS ADMISSIONAIS

1.1 Tempo de internação: () menos de 24h () a partir de 24h

1.2 Clínica: () médica () cardiovascular () cirúrgica III

2.0 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

2.1 Idade: _____

2.2 Sexo: () Feminino () Masculino

2.3 Escolaridade:

() analfabeto () ensino fundamental incompleto () ensino fundamental completo

() ensino médio incompleto () ensino médio completo

() ensino superior incompleto () ensino superior completo

ANEXOS

ANEXO A – ESCALA DE COMA DE GLASGOW

1.Abertura ocular

() Espontânea () À voz () À dor () Nenhuma

2.Resposta Verbal

() Orientada () Confusa () Palavras inapropriadas () Palavras incompreensíveis
() Nenhuma

3.Resposta Motora

() Obedece comandos () Localiza dor () Movimentos de retirada () Flexão normal
() Extensão normal () Nenhuma

4.Reposta Pupilar

() Nenhuma () Apenas reage ao estímulo Luminoso () Reação bilateral ao estímulo

ANEXO B - GENERAL PRACTICE NURSE SATISFACTION SCALE**1 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO****1.1 A enfermeira te ajuda a compreender aquilo que o médico disse:**

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.2 A enfermeira explica tudo claramente

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.3 A enfermeira é paciente com suas perguntas e preocupações

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.4 A enfermeira é amigável e cordial

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.5 A enfermeira e o médico trabalham muito bem em equipe

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.6 A enfermeira te respeita

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.7 A enfermeira presta atenção naquilo que você fala

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.8 A enfermeira te incentiva a fazer perguntas

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

1.9 A enfermeira é atenciosa e se importa com você

()Concordo totalmente ()Concordo ()Não concordo nem discordo ()Discordo
()Discordo totalmente

ANEXO C - PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O ENFERMEIRO: satisfação do paciente hospitalizado

Pesquisador: Elyrose Sousa Brito Rocha

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 82025924.4.0000.5602

Instituição Proponente: Universidade Estadual do Piauí - UESPI

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.179.007

Apresentação do Projeto:

As informações elencadas nos campos "Apresentação do Projeto", "Objetivo da Pesquisa" e "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do(s) arquivo(s) intitulado(s)

"PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2363799.pdf" de 30/08/2024 e/ou do "projetocronogramaatualizado.pdf", submetido em 30/08/2024

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Avaliar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro.

Objetivo Secundário:

Caracterizar o perfil sócio demográfico dos pacientes;

Verificar a satisfação do paciente a respeito do relacionamento interpessoal com o enfermeiro;

Identificar indicadores da comunicação enfermeiro-paciente;

Determinar possíveis dificuldades da comunicação interpessoal enfermeiro-paciente.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Sobre os riscos, a equipe de pesquisa afirma: "A pesquisa poderá trazer algum risco, caso o paciente se sinta incomodado durante a coleta das informações contidas no formulário. Se,

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP

Bairro: SAO PEDRO

CEP: 64.019-625

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3215-8700

Fax: (86)3215-8749

E-mail: comitedeetica@unifsa.com.br

**ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE**



Continuação do Parecer: 7.179.007

porventura, o incomodo acontecer, para minimizar esse risco, o mesmo será tranquilizado de que a pesquisa não visa expô-lo a situações constrangedoras. Outro possível risco é o vazamento de informações. Para evita-lo, não haverá a identificação no formulário do paciente e será também garantida a confidencialidade e o sigilo das informações coletadas pelas pesquisadoras. Depois de preenchidos, os formulários serão guardados em embalagens que garantam o anonimato de cada paciente. Caso os riscos apontados ocorram, mesmo com essas precauções, será oferecida assistência imediata através de escuta atenciosa e qualificada, bem como a suspensão da participação se assim desejar o paciente".

Análise dos Riscos:

A Resolução 466/2012 destaca a importância de identificar, minimizar e gerenciar os riscos associados à participação dos sujeitos na pesquisa. No contexto descrito, dois principais riscos foram identificados: Incomodação Durante a Coleta de Dados: O risco de desconforto emocional ou psicológico do participante durante a coleta de informações é um ponto sensível. Para minimizar esse risco, os pesquisadores propõem tranquilizar o participante, reforçando que a pesquisa não tem o objetivo de expor ninguém a situações constrangedoras.

Vazamento de Informações: A possibilidade de vazamento de informações confidenciais é outra preocupação legítima. A Resolução 466/2012 exige a garantia de confidencialidade e anonimato dos dados dos participantes, o que está alinhado com as medidas propostas pela pesquisa, como a ausência de identificação nos formulários e o armazenamento seguro desses documentos. Entretanto, para cumprir integralmente a resolução, é importante que os pesquisadores implementem protocolos rigorosos de segurança para proteger os dados em todas as etapas da pesquisa, incluindo o armazenamento e o compartilhamento dos resultados.

Além disso, a Resolução 466/2012 exige que, em caso de qualquer dano ou desconforto, o participante receba assistência imediata. A proposta de oferecer uma escuta atenciosa e qualificada, além da opção de suspender a participação, atende a essa exigência, demonstrando um compromisso ético com o bem-estar dos participantes.

Sobre os benefícios, a equipe de pesquisa afirma: "A pesquisa poderá trazer benefícios indiretos aos pacientes, pois objetiva-se, nesse estudo, identificar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro, a fim de contribuir para a boa

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP
Bairro: SAO PEDRO **CEP:** 64.019-625
UF: PI **Município:** TERESINA
Telefone: (86)3215-8700 **Fax:** (86)3215-8749 **E-mail:** comitedeetica@unifsa.com.br

**ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE**



Continuação do Parecer: 7.179.007

dinâmica comunicacional enfermeiro-paciente, a qual afeta diretamente a assistência prestada. Uma vez concluído, esse estudo será apresentado a equipe de enfermagem, em especial a enfermeira de cada setor, para contribuir com a realização de ações de educação em saúde da equipe, com o intuito reforçar a necessidade e a importância da uma boa comunicação entre enfermeiro e paciente".

Análise dos Benefícios:

A Resolução também enfatiza que os benefícios da pesquisa devem ser claramente delineados e que eles devem superar os riscos. No caso em questão:

Benefícios Indiretos para os Pacientes: Embora os benefícios diretos para os participantes não sejam evidentes, o estudo pode trazer ganhos indiretos significativos. Ao investigar a satisfação dos pacientes com a comunicação e o relacionamento interpessoal dos enfermeiros, a pesquisa pode contribuir para a melhoria da dinâmica comunicacional na assistência de enfermagem. Essa melhoria potencial pode, por sua vez, elevar a qualidade do atendimento prestado, beneficiando os pacientes de maneira indireta.

A divulgação dos resultados para a equipe de enfermagem, e o subsequente desenvolvimento de ações de educação em saúde, reforça o valor prático do estudo. A Resolução 466/2012 apoia pesquisas que visam o avanço do conhecimento e que têm o potencial de melhorar as práticas de saúde, o que é o caso desta pesquisa.

Conclusão: Em síntese, a proposta de pesquisa analisada demonstra uma conscientização dos riscos e benefícios em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Resolução 466/2012.

As medidas para minimizar os riscos e as estratégias para maximizar os benefícios, tanto diretos quanto indiretos, estão bem delineadas.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A comunicação interpessoal desempenha um papel crucial no cuidado ao paciente, especialmente no contexto hospitalar. A pesquisa descrita, que se propõe a avaliar a satisfação dos pacientes em relação ao relacionamento interpessoal e à comunicação dos enfermeiros, possui uma relevância social significativa, tanto pela sua capacidade de identificar lacunas no atendimento quanto pela potencial melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Pontos Positivos

Melhoria da Qualidade do Cuidado ao Paciente: Ao focar na comunicação entre enfermeiros e pacientes, a pesquisa aborda um aspecto central da assistência em saúde. Uma comunicação eficaz pode fortalecer os vínculos entre o paciente e o profissional de saúde, aumentando a confiança e promovendo um ambiente mais acolhedor e seguro para o paciente. Isso pode

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP
Bairro: SAO PEDRO **CEP:** 64.019-625
UF: PI **Município:** TERESINA
Telefone: (86)3215-8700 **Fax:** (86)3215-8749 **E-mail:** comitedeetica@unifsa.com.br

**ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE**



Continuação do Parecer: 7.179.007

levar a um cuidado mais humanizado e centrado nas necessidades do paciente, impactando positivamente a sua experiência e satisfação durante o tratamento.

Identificação de Fatores Críticos: A pesquisa tem o potencial de identificar os fatores que interferem na comunicação e no relacionamento interpessoal entre enfermeiros e pacientes. Esses dados são essenciais para entender como a complexidade do cuidado afeta a interação entre as partes, possibilitando o desenvolvimento de estratégias para superar esses desafios. A partir dos resultados, podem ser implementadas ações de formação e capacitação para a equipe de enfermagem, visando a melhoria contínua da comunicação no atendimento.

Contribuição para a Educação em Saúde: Ao ser realizada em um Hospital de Ensino, a pesquisa tem uma importância adicional para a formação de futuros profissionais de saúde. Os achados do estudo podem ser incorporados ao currículo de formação dos enfermeiros, sensibilizando-os sobre a importância da comunicação eficaz e proporcionando-lhes as ferramentas necessárias para aprimorar essa competência essencial no cuidado ao paciente.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

A proposta atende às exigências da Resolução CNS 466/12. Foram adequadamente apresentados os seguintes documentos: projeto de pesquisa; folha de rosto devidamente assinada pelo orientador responsável e assinada e carimbada pelo representante da instituição proponente; declaração em papel timbrado, assinada e carimbada pelo representante da instituição co-participante; declaração de compromisso, assinada por todos os pesquisadores envolvidos; termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), contendo todas as informações necessárias (conforme especificado na Resolução 466/12 do CNS) para garantir a autonomia dos participantes na decisão de participar ou não da pesquisa; instrumentos de coleta de dados; currículos lattes; declaração de concordância da instituição co-participante, em papel timbrado, assinada e carimbada; e cronograma, que é coerente e viável. A pesquisa será financiada pelos próprios pesquisadores.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Mediante a importância social e científica que o projeto apresenta, a sua aplicabilidade e conformidade com os requisitos éticos, somos de parecer favorável à realização do projeto classificando-o como APROVADO, pois o mesmo atende aos requisitos fundamentais da Resolução 466/12 e suas complementares do Conselho Nacional de Saúde/MS.

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP
Bairro: SAO PEDRO **CEP:** 64.019-625
UF: PI **Município:** TERESINA
Telefone: (86)3215-8700 **Fax:** (86)3215-8749 **E-mail:** comitedeetica@unifsa.com.br

**ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE**



Continuação do Parecer: 7.179.007

Considerações Finais a critério do CEP:

OS PESQUISADORES DA REFERIDA PESQUISA DEVEM:

- Comunicar ao CEP/UNIFSA os eventos adversos ocorridos com o(s) participante(s) da pesquisa;
- Apresentar o relatório final da pesquisa ao CEP/UNIFSA, via plataforma Brasil, em Março/2025.
- Retirar por própria conta os pareceres junto à secretaria do CEP/UNIFSA.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2363799.pdf	30/08/2024 22:49:45		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetcronogramaatualizado.pdf	30/08/2024 22:48:53	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Cronograma	cronogramaatualizado.pdf	30/08/2024 22:48:21	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	lattesorientador2.pdf	30/08/2024 22:47:34	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	curriculolattes1.pdf	30/08/2024 22:46:46	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	correcaodeparecer.pdf	30/08/2024 22:46:01	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle.pdf	24/06/2024 09:20:45	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	declaracaoinfraestrutura.pdf	24/06/2024 09:20:12	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Declaração de Pesquisadores	declaracaopesquisadores.pdf	24/06/2024 09:19:46	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	instrumentocoletadados.pdf	24/06/2024 09:19:12	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Orçamento	orcamento.pdf	24/06/2024 09:18:16	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Cronograma	cronograma.pdf	24/06/2024 09:17:59	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura	projeto.pdf	24/06/2024 09:17:29	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP

Bairro: SAO PEDRO

CEP: 64.019-625

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3215-8700

Fax: (86)3215-8749

E-mail: comitedeetica@unifsa.com.br

**ASSOCIAÇÃO TERESINENSE
DE ENSINO - FACULDADES
SANTO AGOSTINHO/ATE**



Continuação do Parecer: 7.179.007

Investigador	projeto.pdf	24/06/2024 09:17:29	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Folha de Rosto	folhaderosto.pdf	24/06/2024 09:16:33	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

TERESINA, 23 de Outubro de 2024

Assinado por:

LIANA DANTAS DA COSTA E SILVA
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Valter Alencar, nº 665, prédio sede, sala CEP

Bairro: SAO PEDRO

CEP: 64.019-625

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3215-8700

Fax: (86)3215-8749

E-mail: comitedeetica@unifsa.com.br

ANEXO D - PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Elaborado pela Instituição Coparticipante

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O ENFERMEIRO: satisfação do paciente hospitalizado

Pesquisador: Elyrose Sousa Brito Rocha

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 82025924.4.3001.5613

Instituição Proponente: PIAUI SECRETARIA DE SAUDE

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.195.892

Apresentação do Projeto:

A comunicação interpessoal caracteriza-se por ser um processo de troca de informações entre indivíduos, a qual desempenha papel fundamental na relação enfermeiro-paciente. O processo comunicativo apresenta-se como uma ferramenta importante no cuidado ao paciente, pois é capaz de fortalecer vínculos, além de encorajar o indivíduo a verbalizar suas expectativas sobre a situação clínica vivenciada. No entanto, a troca de informações entre a equipe de enfermagem e o paciente pode ser afetada por diversos fatores, a exemplo da complexidade do cuidado que cada indivíduo pode necessitar. Trata-se de um estudo quantitativo, transversal, descritivo, não experimental. A pesquisa será realizada nas clínicas Cirúrgica III, Cardiovascular e Médica que contém, ao todo, 97 leitos, de um Hospital de Ensino localizado em Teresina - PI. A escolha das clínicas deve-se ao tempo de permanência dos pacientes, por tratar-se de setores em que se observa menor rotatividade. A amostragem será do tipo não probabilística, seguindo os critérios de inclusão e exclusão, bem como o tempo determinado para a realização da coleta de dados nesse estudo e número de leitos nas clínicas envolvidas. Serão incluídos na pesquisa os pacientes adultos admitidos nas clínicas cirúrgica III, cardiovascular e médica, no período da coleta de dados, que estejam internados há 24h ou mais. Além disso, serão incluídos os que se encontrem orientados e responsivos segundo critérios da Escala de Coma de Glasgow, apresentando pontuação 15. Serão excluídos pacientes que, após esclarecimentos realizados pela autora deste estudo, não conseguirem

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 Prédio Anexo (Setor Administrativo) - 3º Andar

Bairro: Centro

CEP: 64.001-020

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3221-3040

E-mail: cep@hgv.pi.gov.br

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS



Continuação do Parecer: 7.195.892

identificar o enfermeiro, os que forem transferidos durante a coleta de dados, bem com os que desejarem retirar sua participação. A coleta dos dados da pesquisa será realizada por dois formulários, um produzido pela pesquisadora e outro sendo um instrumento validado. Um formulário sociodemográfico (constará sobre idade, gênero, escolaridade, bem como a respeito dos dados admissionais do paciente (clínica e tempo de internação). E a utilização do instrumento validado, General Practice Nurse Satisfaction Scale (GNPS), que será utilizado o indicador relacionamento interpessoal e comunicação, o qual possui relação direta com a satisfação do paciente sobre esse processo, respondendo prontamente ao objetivo deste estudo. Inicialmente, será realizado contato com o enfermeiro responsável pelas clínicas elencadas neste estudo, para comunicá-lo sobre o início da pesquisa. Após isso, será feita uma abordagem ao paciente no leito em momento oportuno, ou seja, quando o mesmo estiver sem dor e não estiver recebendo cuidados diretos da equipe assistencial. Após a coleta de dados, os resultados serão digitados e organizados em planilha do programa Microsoft Office Excel for Windows (Microsoft Office Professional Plus 2019). Os resultados obtidos com a aplicação do formulário sociodemográfico serão dispostos em tabelas em valores absolutos e relativos, para melhor visualização e análise. O projeto segue os princípios da Resolução 466/12 do CNS.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Avaliar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro.

Objetivo Secundário:

- Caracterizar o perfil sócio demográfico dos pacientes;
- Verificar a satisfação do paciente a respeito do relacionamento interpessoal com o enfermeiro;
- Identificar indicadores da comunicação enfermeiro-paciente;
- Determinar possíveis dificuldades da comunicação interpessoal enfermeiro-paciente.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: A pesquisa poderá trazer algum risco, caso o paciente se sinta incomodado durante a coleta das informações contidas no formulário. Se, porventura, o incomodo acontecer, para minimizar esse risco, o mesmo será tranquilizado de que a pesquisa não visa expô-lo a situações constrangedoras. Outro possível risco é o vazamento de informações. Para evita-lo, não haverá a identificação no formulário do paciente e será também garantida a confidencialidade e o sigilo das informações coletadas pelas pesquisadoras. Depois de

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 Prédio Anexo (Setor Administrativo) - 3º Andar
Bairro: Centro **CEP:** 64.001-020
UF: PI **Município:** TERESINA
Telefone: (86)3221-3040 **E-mail:** cep@hgv.pi.gov.br

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS



Continuação do Parecer: 7.195.892

preenchidos, os formulários serão guardados em embalagens que garantam o anonimato de cada paciente. Caso os riscos apontados ocorram, mesmo com essas precauções, será oferecida assistência imediata através de escuta atenciosa e qualificada, bem como a suspensão da participação se assim desejar o paciente.

Benefícios: A pesquisa poderá trazer benefícios indiretos aos pacientes, pois objetiva-se, nesse estudo, identificar a satisfação do paciente com o relacionamento interpessoal e comunicação do enfermeiro, a fim de contribuir para a boa dinâmica comunicacional enfermeiro-paciente, a qual afeta diretamente a assistência prestada. Uma vez concluído, esse estudo será apresentado a equipe de enfermagem, em especial a enfermeira de cada setor, para contribuir com a realização de ações de educação em saúde da equipe, com o intuito reforçar a necessidade e a importância da uma boa comunicação entre enfermeiro e paciente

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa viável e de grande alcance social.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Foram apresentados:

- Folha de Rosto preenchida, assinada, carimbada e datada.
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em linguagem clara e objetiva com todos os aspectos metodológicos a serem executados e/ou Termo de Assentimento (para menor de idade ou incapaz);
- Declaração da Instituição e Infra-estrutura em papel timbrado da instituição, carimbada, datada e assinada;
- Projeto de pesquisa na íntegra (Word/pdf);
- Instrumento de coleta de dados EM ARQUIVO SEPARADO (questionário/entrevista/formulário/roteiro);

Recomendações:

Sem recomendações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

De acordo com a análise, conforme a Resolução CNS/MS N°466/12 e seus complementares, o presente projeto de pesquisa apresenta o parecer APROVADO por se apresentar dentro das normas de eticidade vigentes. Apresentar/Enviar o RELATÓRIO FINAL no prazo de até 30 dias após o encerramento do cronograma previsto para a execução do projeto de pesquisa.

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 Prédio Anexo (Setor Administrativo) - 3º Andar

Bairro: Centro

CEP: 64.001-020

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3221-3040

E-mail: cep@hgv.pi.gov.br

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS



Continuação do Parecer: 7.195.892

Considerações Finais a critério do CEP:

De acordo com a análise e após reunião do colegiado, conforme a Resolução CNS/MS Nº466/12 e seus complementares, o presente projeto de pesquisa apresenta o parecer APROVADO por se apresentar dentro das normas de eticidade vigentes. Apresentar/Enviar o RELATÓRIO FINAL no prazo de até 30 dias após o encerramento do cronograma previsto para a execução do projeto de pesquisa.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetocronogramaatualizado.pdf	30/08/2024 22:48:53	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	lattesorientador2.pdf	30/08/2024 22:47:34	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	curriculolattes1.pdf	30/08/2024 22:46:46	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	correcaodeparecer.pdf	30/08/2024 22:46:01	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle.pdf	24/06/2024 09:20:45	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Outros	instrumentocoletadados.pdf	24/06/2024 09:19:12	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto.pdf	24/06/2024 09:17:29	Elyrose Sousa Brito Rocha	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 Prédio Anexo (Setor Administrativo) - 3º Andar

Bairro: Centro

CEP: 64.001-020

UF: PI

Município: TERESINA

Telefone: (86)3221-3040

E-mail: cep@hgv.pi.gov.br

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS



Continuação do Parecer: 7.195.892

TERESINA, 31 de Outubro de 2024

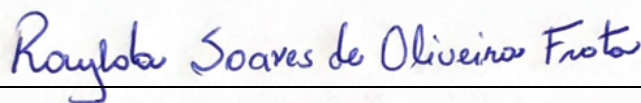
Assinado por:
FRANCISCA CECÍLIA VIANA ROCHA
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Frei Serafim, 2352 Prédio Anexo (Setor Administrativo) - 3º Andar
Bairro: Centro **CEP:** 64.001-020
UF: PI **Município:** TERESINA
Telefone: (86)3221-3040 **E-mail:** cep@hgv.pi.gov.br

ANEXO E - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR CORREÇÃO GRAMATICAL

Eu, Raylda Soares de Oliveira Frota, CPF Nº 647.759.923-68, graduada em Licenciatura Plena em Letras/Português, pela Universidade Estadual do Piauí (UESPI), portadora do diploma registrado sob o Nº 731, folha 305, livro Nº 70, declaro que realizei a correção gramatical do trabalho de conclusão de curso intitulado “**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O ENFERMEIRO: Satisfação do paciente hospitalizado**”, da aluna **FABIANA BATISTA RIBEIRO**, do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Piauí.

Por ser verdade, firmo a presente.



Raylda Soares de Oliveira Frota


Teresina – PI, 07 de fevereiro de 2025

ANEXO F - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR TRADUÇÃO DE LÍNGUA INGLESA

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR TRADUÇÃO DE LÍNGUA INGLESA

Eu, Vanessa de Carvalho Santos, CPF Nº 055.907.293-78, graduada em Licenciatura em Letras - Língua Inglesa, pela Universidade Federal do Piauí, portador do diploma Nº 11954, devidamente registrado, declaro que traduzir de língua portuguesa para língua inglesa o resumo do trabalho de conclusão de curso intitulado: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COMUNICAÇÃO COM O ENFERMEIRO: Satisfação do paciente hospitalizado, da aluna FABIANA BATISTA RIBEIRO, do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Piauí.

Por ser verdade, firmo o presente.

Documento assinado digitalmente
 **VANESSA DE CARVALHO SANTOS**
Data: 10/02/2025 04:22:25-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Vanessa de Carvalho Santos

Teresina, 08 de fevereiro de 2025