


HUMANIZANDO A COMUNICAÇÃO COM OS FAMILIARES DE PACIENTES CRÍTICOS

HUMANIZING COMMUNICATION WITH THE FAMILIES OF CRITICALLY ILL PATIENTS

HUMANIZAR LA COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS DE PACIENTES CRÍTICOS

 <https://doi.org/10.56238/arev8n4-021>

Data de submissão: 10/03/2026

Data de publicação: 10/04/2026

Fernanda Seibert

Enfermeira

Instituição: Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA/RS)

E-mail: fseibert64@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1514916563756092>

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4234-8687>

Teresa Cristina Rosa Romero Navarine

Doutoranda em Enfermagem

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

E-mail: teresanavarine@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8231228426407423>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6133-0834>

Danielli Gaviao Mallmann Duizith

Doutoranda em Enfermagem

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

E-mail: dani_mallmann@hotmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3141685350385747>

ORCID: <https://orcid.org/0000-00018516-0748>

Francine Casarin

Doutoranda em Enfermagem

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

E-mail: fracasarin@hotmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0062717346478119>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8917-3252>

Rafaela Rosa Correa

Enfermeira

Instituição: Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA/RS)

E-mail: rafaelarocorrea@gmail.com

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9308010415023862>

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2416-7553>

RESUMO

O estudo visa narrar a comunicação entre profissionais de enfermagem e familiares de pacientes em Unidade de Terapia Intensiva. Realizou-se uma revisão narrativa, qualitativa e descritiva, com busca na Biblioteca Virtual da Saúde, abrangendo as bases LILACS, BDENF e MEDLINE em agosto de 2024. A estratégia utilizou os descritores: comunicação, enfermeiros, família e Unidade de Terapia Intensiva. Incluíram-se dez artigos primários, sem recorte temporal, nos idiomas português, inglês e espanhol. Os dados, analisados via estatística descritiva, revelaram predominância de estudos brasileiros (regiões Nordeste, Sudeste e Norte), além de publicações nos EUA e Argentina. Identificou-se que 70% dos artigos são em português, com dispersão cronológica entre 2006 e 2024. Conclui-se que a comunicação enfrenta barreiras pela complexidade ambiental e sobrecarga laboral. Contudo, a implementação de escuta empática e capacitação profissional em comunicação humanizada são estratégias fundamentais para superar tais limitações e integrar a família ao cuidado.

Palavras-chave: Comunicação. Enfermeiros. Família. Humanização.

ABSTRACT

This study aims to describe the communication between nursing professionals and family members of patients in the Intensive Care Unit. A narrative, qualitative, and descriptive review was conducted, searching the Virtual Health Library, encompassing the LILACS, BDENF, and MEDLINE databases in August 2024. The strategy used the descriptors: communication, nurses, family, and Intensive Care Unit. Ten primary articles were included, without temporal restrictions, in Portuguese, English, and Spanish. The data, analyzed via descriptive statistics, revealed a predominance of Brazilian studies (Northeast, Southeast, and North regions), in addition to publications in the USA and Argentina. It was identified that 70% of the articles are in Portuguese, with chronological dispersion between 2006 and 2024. It is concluded that communication faces barriers due to environmental complexity and work overload. However, the implementation of empathetic listening and professional training in humanized communication are fundamental strategies to overcome these limitations and integrate the family into care.

Keywords: Communication. Nurses. Family. Humanization.

RESUMEN

Este estudio busca describir la comunicación entre profesionales de enfermería y familiares de pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos. Se realizó una revisión narrativa, cualitativa y descriptiva, con búsquedas en la Biblioteca Virtual de Salud, incluyendo las bases de datos LILACS, BDENF y MEDLINE, en agosto de 2024. La estrategia utilizó los descriptores: comunicación, enfermeros, familia y Unidad de Cuidados Intensivos. Se incluyeron diez artículos primarios, sin restricciones temporales, en portugués, inglés y español. Los datos, analizados mediante estadística descriptiva, revelaron un predominio de estudios brasileños (regiones Nordeste, Sudeste y Norte), además de publicaciones en EE. UU. y Argentina. Se identificó que el 70% de los artículos están en portugués, con una dispersión cronológica entre 2006 y 2024. Se concluye que la comunicación enfrenta barreras debido a la complejidad del entorno y la sobrecarga laboral. Sin embargo, la implementación de la escucha empática y la capacitación profesional en comunicación humanizada son estrategias fundamentales para superar estas limitaciones e integrar a la familia en la atención.

Palabras clave: Comunicación. Enfermeros. Familia. Humanización.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo relacional inerente ao ser humano, constituindo o código fundamental para que a interação social se efetive entre emissor e recetor (Marçolla, 2019). No âmbito da saúde, esse fluxo não é distinto: na enfermagem, a comunicação é o instrumento que permite ao paciente ser ouvido em suas necessidades e ao profissional garantir que as orientações e procedimentos prestados sejam plenamente compreendidos (Maia *et al.*, 2020).

Historicamente, a teórica Wanda de Aguiar Horta revolucionou o pensamento da enfermagem brasileira ao defender a importância de uma visão holística do paciente. Para Horta, a comunicação deve figurar entre os conhecimentos e habilidades básicas essenciais para o exercício da profissão (Maia *et al.*, 2020). Pesquisas contemporâneas corroboram essa premissa, posicionando a comunicação como peça-chave para o estabelecimento de vínculos não apenas entre profissionais, mas entre a equipe e os familiares dos usuários (Voigt, 2021; Nunes, 2020; Witiski *et al.*, 2019). É, portanto, o mecanismo central da humanização do cuidado, capaz de oferecer acolhimento, segurança e eficiência à assistência (Silva; Souza, 2022; Martins; Andrade, 2017).

Neste contexto, a humanização é definida como um conjunto de valores e comportamentos que promovem a qualidade das relações interpessoais (Brasil, 2020). Segundo Centurion e Cunha (2021), humanizar no campo ético significa elevar a prática assistencial, tornando-a sublime mesmo quando confrontada com o sofrimento e a finitude. Esse compromisso foi institucionalizado no Brasil em 2003 através da Política Nacional de Humanização (PNH), que visa implementar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) por meio de processos coletivos que combatam práticas desumanizadoras e assegurem o acolhimento resolutivo (Brasil, 2023; 2003).

Todavia, a efetivação dessa comunicação humanizada enfrenta barreiras severas na Unidade de Terapia Intensiva (UTI). Este ambiente, marcado pela alta complexidade e monitorização ininterrupta de pacientes críticos, torna as ações comunicativas física e emocionalmente exaustivas (Haas; Brust-Renck, 2022; Heredia; Pinzón, 2021). Para o familiar, a UTI é um cenário hostil e desconhecido; logo, a necessidade de uma comunicação receptiva e amigável por parte do enfermeiro torna-se vital para mitigar angústias e expectativas (Silva; Souza, 2022).

Apesar da importância do ato dialógico, estudos evidenciam obstáculos críticos: a sobrecarga de trabalho, a falta de locais adequados para a interação e a dificuldade de adequar a linguagem técnica ao entendimento leigo impedem a criação de vínculos efetivos (Witiski *et al.*, 2019). Frequentemente, familiares manifestam dificuldades de comunicação com a equipe de enfermagem, o que interfere diretamente no acolhimento (Rodrigues *et al.*, 2019; Vieira *et al.*, 2024).

A motivação para este estudo surge da vivência acadêmica e profissional, onde se observou a carência de um cuidado humanizado direcionado especificamente aos familiares em ambiente crítico. A relevância da pesquisa reside em oferecer subsídios para a qualificação da assistência, promovendo uma comunicação que minimize os medos causados pela gravidade do estado de saúde de entes queridos (Araújo *et al.*, 2022; Ternus; Wollmann, 2021). Cuidar é a essência da Enfermagem, e tal exercício exige a união entre conhecimento científico, ética e humanidade.

Diante do exposto, questiona-se: o que tem sido produzido pela literatura científica da área de enfermagem acerca da comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Descrever a comunicação entre os profissionais de enfermagem e os familiares de pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva.

1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as abordagens das produções científicas sobre a comunicação entre profissionais de enfermagem e familiares em UTI;
- b) Apresentar estratégias de contribuição para um cuidado mais humanizado por meio da comunicação efetiva entre a enfermagem e a família no cenário intensivo.

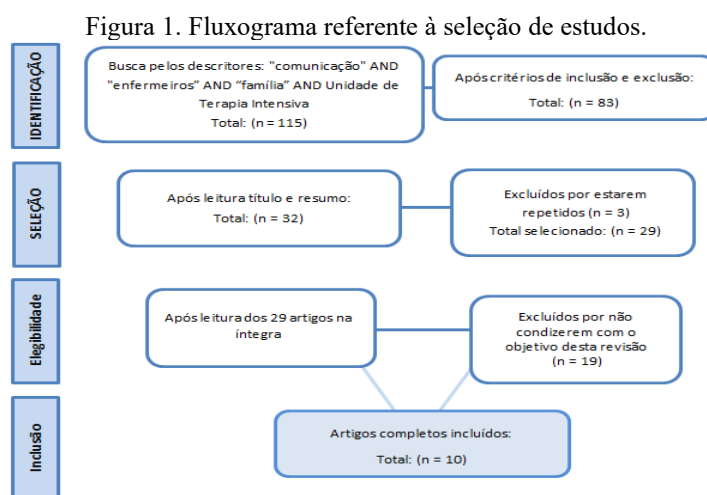
2 METODOLOGIA

Visando alcançar o objetivo proposto, trata-se de um estudo do tipo revisão narrativa da literatura, de natureza qualitativa e de abordagem descritiva. Os artigos de revisão narrativa são publicações com a finalidade de descrever e discutir o estado da arte de um determinado assunto (Rother, 2007). O desenvolvimento da pesquisa foi realizado de forma não sistemática no período de julho a novembro de 2024. As buscas se basearam na pergunta de pesquisa: O que tem sido produzido pela literatura científica da área da enfermagem acerca da comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva?

A busca bibliográfica foi realizada pelo acesso à Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e nas bases de dados: Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados Bibliográficos Especializada na área de Enfermagem (BDENF) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE). Por meio de busca avançada, realizada em agosto de 2024,

utilizando-se a seguinte estratégia de buscas: (Comunicação) AND (Enfermeiros) AND (Família) AND (“Unidade de Terapia Intensiva”).

Para o levantamento de dados, procedeu-se à leitura de títulos e resumos, a fim de que os mesmos atendessem aos seguintes critérios de elegibilidade: artigos originais, de revisão, nos idiomas inglês, espanhol e português, sem recorte temporal. Foram excluídos desta pesquisa: resumos em geral, os artigos não disponíveis de forma gratuita, os indisponíveis na versão completa e os que não correspondiam à pergunta norteadora deste estudo. A busca inicial, por meio dos descritores mencionados anteriormente, resultou em 115 estudos nas bases de dados, destes 13 foram excluídos por não estarem disponíveis gratuitamente, 9 por não estarem acessíveis de maneira completa, 8 por serem resumos expandidos ou resumos de anais de evento e 1 por estar no idioma alemão e 1 por estar em francês, restando assim 83 artigos. A partir da leitura dos títulos e resumos, 51 artigos foram excluídos por não atenderem ao objeto de estudo, resultando em 32 estudos pré-selecionados, sendo que 3 destes foram excluídos por estarem duplicados nas bases de dados. Posterior a leitura na íntegra dos 29 documentos, 10 estudos atenderam aos critérios de seleção e foram incluídos no *corpus* de análise. Este processo está ilustrado na Figura 1. Os dados foram analisados utilizando-se a estatística descritiva e apresentados sob a forma de gráficos.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2024.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os estudos selecionados tiveram seus dados extraídos para um quadro sinóptico (Quadro 1) contendo as seguintes variáveis: Identificador Numérico; Título; Autor; Ano; Objetivo; Método e comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva.

Quadro 1 – artigos selecionados para o desenvolvimento da pesquisa.

Artigos	Título	Autor(es)/ Ano	Objetivo	Método	Comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados na UTI
A1	Percepção dos profissionais de saúde sobre a comunicação com os familiares de pacientes em UTIs	Santos e Silva (2006)	Verificar como os profissionais de saúde percebem a comunicação com os familiares de pacientes internados em UTI	Estudo exploratório descritivo e de campo	A comunicação com os familiares de pacientes é considerada difícil, pois as mensagens verbais dos profissionais nem sempre são compreendidas. O uso de termos técnicos e o medo de interpretações equivocadas levam os profissionais de enfermagem a fornecer menos informações ou até a se calarem. Essa dificuldade se agrava quando as condições clínicas do paciente são graves, resultando em uma abordagem técnica, breve e geral. Além disso, a insuficiência de profissionais compromete a comunicação, que muitas vezes é rápida ou inexistente. Compreender a fase emocional da família (aceitação, negação ou preocupação) facilita o diálogo, sendo a experiência profissional fundamental nesse contexto. Estratégias como a comunicação empática ajudam a promover a humanização na UTI, melhorando a relação entre profissionais e familiares.
A2	Comunicação entre profissional de saúde e familiares de pacientes em Terapia Intensiva	Marques Silva e Maia (2009)	Avaliar a comunicação entre o profissional de saúde e os familiares dos pacientes internados em uma UTI	Estudo exploratório, descritivo e de campo	Muitos familiares relatam que a comunicação com os enfermeiros é inexistente, com profissionais realizando procedimentos sem sequer olhar ou se comunicar com a família, evidenciando uma lacuna no diálogo. Os familiares precisam de informações claras, inclusive sobre o ambiente da UTI, e veem o enfermeiro como referência devido à sua proximidade com os pacientes. Apesar de sentimentos como medo, ansiedade e tristeza, a interação, quando ocorre, gera satisfação e gratidão pelo trabalho realizado.
A3	A comunicação no processo de humanização da assistência em Unidade de Terapia Intensiva: vivência de familiares e cuidadores	Leite, Vasconcelos e Fontes (2010)	Relatar a experiência da equipe de enfermagem e de familiares de pacientes internados em uma UTI, na perspectiva da comunicação	Estudo Exploratório, quanti-qualitativo	A equipe de enfermagem reconhece a comunicação como essencial para integrar os familiares ao tratamento, enquanto estes a veem como uma forma de se manterem informados sobre o estado do paciente. No entanto, alguns profissionais restringem a comunicação a casos de alta ou óbito, acreditando que informar a família é função do médico. A equipe aponta a necessidade de capacitação para melhorar a comunicação com os familiares e reforçar sua importância durante todo o processo de hospitalização. Ficou evidente que as dificuldades na comunicação precisam ser superadas, adotando-se um sistema

					eficaz que contribua para a humanização do atendimento.
A4	O cuidado e a comunicação: interação entre enfermeiros e familiares de usuários em uma unidade de terapia intensiva adulto	Carmo <i>et al.</i> (2012)	Avaliar como acontece a comunicação entre enfermeiros e familiares de usuários de uma UTI Adulto	Estudo qualitativo descritivo	As enfermeiras reconhecem a importância da comunicação com os familiares, mas a dinâmica de trabalho na UTI muitas vezes dificulta essa interação. Os familiares consideram satisfatória a comunicação com os enfermeiros, caracterizada como clara e objetiva, embora apontem a limitação de tempo. Em resumo, a comunicação é principalmente informativa, com algumas enfermeiras utilizando diferentes formas de comunicação familiar, apesar da rotina agitada. Para alguns, a comunicação é fragilizada, pois entendem a sobrecarga dos profissionais e, às vezes, optam por não perguntar e manter dúvidas sobre o prognóstico do paciente.
A5	A comunicação entre enfermeiros e pais de recém-nascidos em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal	Salmeina <i>et al.</i> (2012)	Conhecer a importância da comunicação do profissional enfermeiro com os pais de recém-nascidos durante a internação na UTI Neonatal	Estudo de Revisão Bibliográfica	A comunicação de enfermeiros com familiares de pacientes internados em UTI enfrenta dificuldades, especialmente em um ambiente complexo. Fatores como estresse e a absorção limitada das informações dificultam essa interação. Apesar dos avanços em políticas de humanização e comunicação, obstáculos ainda persistem, afastando os enfermeiros da interação com os familiares. É necessário utilizar estratégias para garantir uma comunicação clara, segura e objetiva, promovendo a humanização do cuidado através de uma comunicação eficaz e empática.
A6	A importância da comunicação: familiares de pacientes internados em um centro de terapia intensiva	Vasconcelos <i>et al.</i> (2016)	Avaliar o grau de satisfação dos familiares de pacientes internados no CTI para com a assistência recebida	Estudo qualitativo descritivo	A maioria dos familiares considerou boa a primeira comunicação com a equipe, devido à quebra de conceitos negativos sobre a UTI. Porém, muitos relataram que os contatos posteriores foram mecânicos e baseados em normas institucionais. Isso destaca a necessidade de criar mais oportunidades para ouvir os familiares, proporcionando informações importantes e respondendo suas dúvidas. A confiança nos profissionais de saúde foi construída com a transparência nas informações, enquanto os que se sentiram desconfiados consideram que não receberam as informações desejadas.

A7	Desafios da comunicação em Unidade de Terapia Intensiva para profissionais e usuários	Campos <i>et al.</i> (2017)	Analisar falas de profissionais e familiares de internos da UTIN de um Hospital Universitário	Estudo qualitativo	Os profissionais apontam fragilidades na comunicação com os familiares devido à falta de preparação profissional para lidar com notícias difíceis e pela rotina laboral. A ausência de um local adequado e treinamento da equipe prejudica a comunicação, interferindo negativamente nas relações interpessoais. Muitas vezes, a humanização é deixada de lado devido à ênfase técnica, e os profissionais adotam estratégias de distanciamento para evitar sofrimento. Os familiares, por sua vez, sentem insegurança e medo devido à falta de disponibilidade da equipe para interação, resultando em relações interpessoais frágeis e, em alguns casos, hostis.
A8	Comunicação enfermeiro-família durante e após reuniões familiares na UTI	Peca-nac e King (2019)	Explorar a comunicação enfermeiro-família durante e após reuniões com familiares	Estudo Qualitativo	A pesquisa foi realizada em uma UTI do setor de queimados de um hospital nos EUA, onde reuniões ocorriam entre médicos, enfermeiros e familiares. Embora houvesse tempo e espaço para a comunicação, essa não ocorria de forma eficaz. Apenas um terço dos enfermeiros mostravam-se ativos nas reuniões, frequentemente interrompendo médicos ou familiares. Muitas manifestações foram curtas e simples, mas após as reuniões, alguns enfermeiros ofereceram esclarecimentos e empatia. É necessário que esses profissionais assumam um papel mais ativo, participando mais dessas reuniões e identificando o momento e a forma adequada de comunicar. Capacitá-los para compartilhar seus conhecimentos de maneira adequada é uma solução para melhorar o processo comunicacional.
A9	Comunicação entre enfermeiros e familiares de pacientes em UTIs	Dees, Carpenter e Longtin (2022)	Avaliar as evidências sobre a comunicação entre pacientes adultos em UTIs e suas famílias e enfermeiros como ação de enfermagem para fortalecer as habilidades de comunicação	Estudo de revisão integrativa	O estudo identificou que a comunicação foi vista como o papel das enfermeiras como 'tradutoras entre as famílias e o médico. A interação com a equipe de saúde da UTI foi considerada um suporte psicossocial para as famílias, mas inconsistências nas informações foram vistas como não apoiadoras. Surgem dificuldades inesperadas durante a explicação de atividades essenciais de enfermagem. O cuidado centrado no relacionamento valoriza as relações entre pacientes/famílias e profissionais de saúde, com a comunicação sendo um componente essencial. A complexidade da comunicação varia dependendo do cuidado individual dos pacientes e suas famílias.

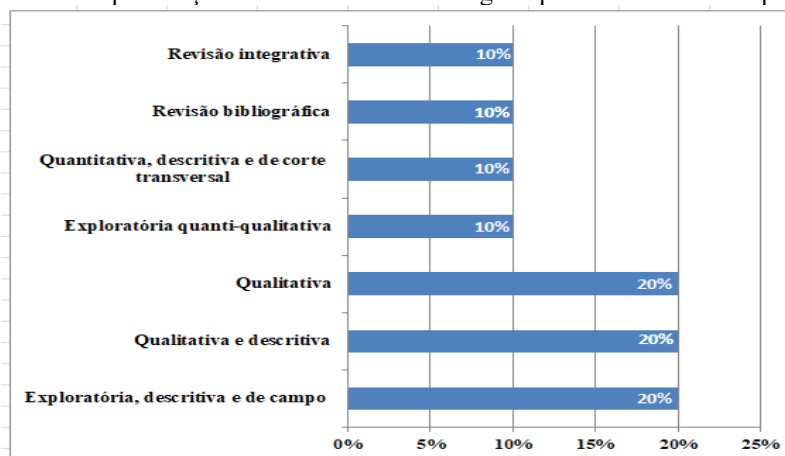
A10	Percepção dos familiares dos pacientes críticos quanto à comunicação do profissional de enfermagem da UTI	Donaire e Ruiz (2024)	Determinar a percepção dos familiares do paciente quanto à comunicação prestada pelo profissional de enfermagem na UTI de uma instituição privada	Estudo quantitativo, descritivo e de corte transversal	A percepção da comunicação verbal foi favorável, com os familiares destacando que os enfermeiros orientam de forma clara e simples, explicando procedimentos e utilizando um tom acolhedor. No entanto, em momentos de maior agitação, alguns relataram que o enfermeiro se mostrou indiferente ou irritado. Em geral, a assistência é vista como positiva, com apoio emocional e uma comunicação humanizada, contribuindo para um cuidado holístico e relacionamentos mais próximos.
-----	---	-----------------------	---	--	---

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Conforme análise das produções da literatura científica da área de enfermagem a respeito da comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados em UTI, no ano de 2012 foram publicados 02 estudos (20%), os anos de 2006, 2009, 2010, 2016, 2017, 2019, 2022 e 2024 tiveram uma publicação cada um (10%), somando 80% ao total.

Quanto aos métodos de pesquisa utilizados, foram variados, sendo as abordagens exploratória, descritiva e de campo (20%), qualitativa e descritiva (20%) e somente qualitativa (20%) as mais utilizadas, seguidas das abordagens exploratória quanti-qualitativa (10%), quantitativa, descritiva e de corte transversal (10%), de revisão bibliográfica da literatura (10%) e de revisão integrativa da literatura (10%), conforme apresenta a Figura 2.

Figura 2. Tendência das publicações científicas de enfermagem quanto ao método de pesquisa utilizado.



Fonte: Elaborada pelas autoras.

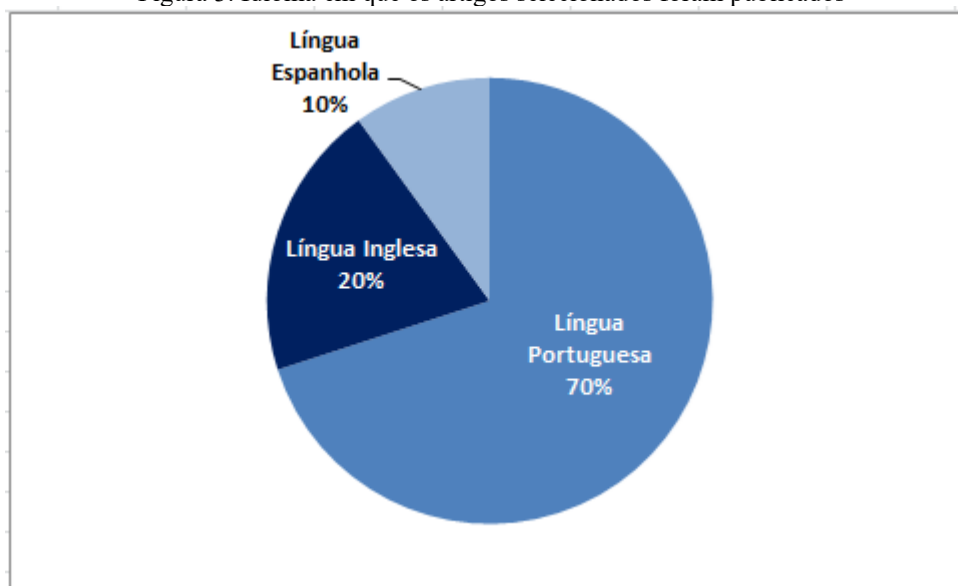
Verifica-se que grande parte dos estudos utilizados nesta revisão narrativa utilizaram-se das metodologias: qualitativa, descritiva e exploratória. Nessa direção, esclarece-se que a abordagem qualitativa envolve um amplo campo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes que não podem ser quantificados. É um estudo mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos

(Minayo, 2013). O estudo qualitativo tem o intuito de evidenciar “aspectos dinâmicos, holísticos e individuais da experiência humana, para apreender a totalidade do contexto daqueles que estão vivenciando o fenômeno” (Polit; Beck, 2011, p. 201).

Em relação aos estudos de caráter descritivo e exploratório, a literatura científica evidencia um aumento significativo na realização de pesquisas com essas abordagens. Os estudos que se utilizam dessas metodologias visam compreender fenômenos utilizando dados menos centrados em números e mais voltados para discursos e subjetividades. A enfermagem se destaca como a área que mais publica pesquisas descritivas e exploratórias, embora a medicina, a psicologia, dentre outras áreas também sejam destaque na publicação de trabalhos com essa abordagem (Cordeiro *et al.*, 2023).

Constata-se que, dentre os idiomas em que os artigos foram publicados, predominou a língua portuguesa, com 70% do total de estudos, seguido da língua inglesa, com 20% das publicações e a língua espanhola, com 10%, conforme demonstra a Figura 3.

Figura 3. Idioma em que os artigos selecionados foram publicados



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Referente ao idioma em que foram publicados os artigos que compuseram o *corpus* de análise desta revisão narrativa, destaca-se que a maior parte deles está na língua portuguesa. Diante disso, traz-se um interessante dado revelado por uma pesquisa da Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI), no ano de 2020, o qual apresenta que 84% dos artigos publicados mundialmente foram publicados na língua inglesa, contra 9,5% em espanhol e 6,3% em português. Esses índices, de acordo com a OEI, evidenciam a importância de fortalecer as línguas portuguesa e espanhola na área científica. Isso poderá ser alcançado se os países ibero-americanos dedicarem esforços em políticas

públicas duradouras que promovam a educação e a inclusão digital de seus pesquisadores (OEI, 2022). Não foram encontradas evidências na literatura a respeito dos idiomas em que a área da enfermagem mais costuma publicar.

Quanto aos países com maior número de produções destaca-se o Brasil, com 60% das publicações, sendo que, desse total, 30% das pesquisas foram realizadas na região nordeste, 20% na região sudeste e 10% na região norte. Além disso, 10% realizou-se nos Estados Unidos (EUA) (em uma cidade urbana); 10% na Argentina (Córdoba), 10% não informou onde os estudos foram realizados (estudo de revisão bibliográfica) e 10% (revisão integrativa) informou que as pesquisas foram feitas em diversos países, como Estados Unidos, Brasil e Argentina, conforme ilustra a Figura 4.

Figura 4. Principais países em que as pesquisas foram realizadas.



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Em relação aos países com maior produção científica, a literatura corrobora que o Brasil se encontra dentre os países que mais publicam (Fundação de amparo à pesquisa do estado de São Paulo – Fapesp, 2020). Quando se trata da área de enfermagem, o Brasil também se destaca, embora represente apenas 7,5% do total, sendo que os Estados Unidos é o país no topo do ranking, com 46% (Silva Filho, Vanz, 2021).

Se considerados somente os artigos publicados no Brasil, verifica-se que, neste estudo, metade deles foram publicados na região nordeste, seguido da região sudeste e norte, contrariando dados da literatura científica, que apontam que as regiões do Brasil com maior incidência de publicações de artigos são a sudeste e sul (Sidone, Haddad, Mena-Chalco, 2016). Não foram encontradas evidências na literatura a respeito das regiões brasileiras com maior índice de publicações especificamente da área da enfermagem.

Além disso, os resultados deste estudo evidenciaram que a comunicação dos profissionais de enfermagem com os familiares de pacientes internados na UTI foi considerada difícil. Isto porque, nem sempre as mensagens verbais emitidas pelos enfermeiros são compreendidas em sua totalidade pelos familiares, denotando uma lacuna nessa interação (Santos, Silva, 2006). A literatura confirma essa dificuldade, destacando que pesquisas indicam que a comunicação é um dos principais desafios enfrentados entre enfermeiros, pacientes e familiares. Os enfermeiros lidam diariamente com as dificuldades de abordar o diagnóstico, que frequentemente desperta dúvidas, dores e medo. Deve-se buscar humanizar o cuidado por meio da comunicação e torná-lo mais eficiente, especialmente em um momento marcado por emoções intensas, como receio, incertezas e preocupações em relação ao tratamento (Botossi, 2021).

Um dos principais fatores identificados como dificultadores da comunicação entre enfermeiros e familiares dos pacientes, é a própria dinâmica de trabalho do ambiente de UTI. A comunicação com os profissionais é fragilizada, pois a rotina agitada do enfermeiro nesse ambiente interfere nessa interação e, por vezes, a família prefere calar e permanecer com as dúvidas pertinentes ao prognóstico do familiar hospitalizado (Carmo *et al.*, 2012). Salimena *et al.* (2012) também destacam a complexidade do ambiente de UTI como fator que interfere na comunicação adequada entre os profissionais e os familiares do paciente internado. A autora explica que nesse local há situações estressoras, que fazem com que a compreensão do conteúdo da informação comunicada seja reduzida.

No mesmo sentido, Campos *et al.* (2017) apontam que, da perspectiva dos enfermeiros, a comunicação em saúde se torna difícil em razão da organização do trabalho em virtude de que a falta de um local adequado e de treinamento da equipe acabam interferindo negativamente nas relações entre profissionais e familiares. Donaire e Ruiz (2024) afirmam que os familiares dos pacientes internados relataram que, a rotina do ambiente de UTI é mais agitada e, assim, os profissionais aparentam mais sobrecarregados, recebendo a família de forma indiferente, mostrando-se irritados ou muito ocupados para atendê-los.

Logo, diante dessas afirmações de que, no ambiente de UTI a comunicação entre profissionais e familiares de pacientes se dá de forma mais limitada e mais difícil, por conta da rotina característica desse ambiente (complexa, agitada, com situações estressoras, ambiente inadequado para comunicação, entre as outras citadas), a literatura científica da enfermagem confirma essas informações, indicando que essas características específicas do ambiente de UTI acabam sendo obstáculos para o processo comunicativo adequado e eficaz.

As características da UTI também contribuem para que a comunicação entre profissionais de saúde e familiares seja limitada pela brevidade das interações, especialmente em casos graves (Santos;

Silva, 2006). Essas interações limitadas, mecânicas, breves e superficiais gera insegurança nos familiares (Vasconcelos *et al.*, 2016). Assim, estes sentem que o tempo para comunicação é insuficiente, prevalecendo um caráter meramente informativo (Carmo *et al.* 2012). Quanto a isso, a literatura manifesta que o enfermeiro precisa oferecer acolhimento e comunicação efetiva às famílias, indo além de apenas informar sobre o estado clínico do paciente. Essa abordagem humanizada reduz a insegurança, promove satisfação e integra princípios éticos, rompendo com práticas meramente tecnicistas por meio de uma comunicação efetiva que gera confiança (Silva; Conceição; Marinis, 2019).

Ademais, constatou-se que a comunicação empática é fundamental para humanizar o ambiente e integrar os familiares no cuidado (Santos; Silva, 2006). Assim, os enfermeiros devem utilizar estratégias de comunicação claras e empáticas, promovendo confiança e assistência humanizada (Salimena *et al.*, 2012). Nessa direção, Pires *et al.* (2023) apontam que a empatia, o acolhimento e a escuta com sensibilidade são estratégias pautadas na humanização que os enfermeiros podem e devem adotar na abordagem comunicacional com a família de pacientes internados em UTI.

Nesse sentido, evidenciou-se que a equipe de enfermagem reconhece a necessidade de melhorar suas habilidades comunicativas e valorizar a participação dos familiares (Marques; Silva; Maia, 2009). Logo, adotar sistemas eficazes de comunicação é essencial para promover a humanização e atender às necessidades das famílias com ente internado em UTI. Para isso, é necessário que as instituições hospitalares capacitem os profissionais para melhorar suas habilidades comunicativas. Isso é crucial para fortalecer o vínculo com os familiares, reduzir o distanciamento e humanizar o atendimento (Salimena *et al.*, 2012).

A literatura corrobora essas informações, indicando que promover uma comunicação eficiente entre enfermeiros, pacientes e familiares é fundamental para a segurança e qualidade do atendimento, sendo indispensável que as instituições de saúde invistam na formação contínua dos profissionais, incentivando o desenvolvimento das competências necessárias para uma comunicação eficaz. A adoção dessa prática beneficia todos os envolvidos e fortalece a equipe de saúde, proporcionando um ambiente de cuidado mais seguro e eficiente (Araújo *et al.*, 2024).

Por fim, destaca-se que, apesar de dificuldades na comunicação entre enfermeiros e famílias, o cuidado centrado no relacionamento valoriza a interação e a individualidade dos pacientes. Os familiares apreciam a linguagem clara, a empatia, a compreensão, o acolhimento dos enfermeiros. Além disso, destacam a atenção às suas preocupações e o incentivo recebido, o que fortalece o vínculo e promove a humanização do cuidado por meio de uma relação de confiança com o profissional (Dees; Carpenter; Longtin, 2022; Donaire; Ruiz, 2024).

4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento do estudo possibilitou identificar que existem algumas lacunas na comunicação entre profissionais e familiares dos pacientes internados em UTI, o que acarreta algumas dificuldades na interação desses agentes. O ambiente da UTI é complexo e, por conta das especificidades de seu contexto, acaba sendo um ambiente dificultador da comunicação. A rotina desse local acaba fazendo com que o processo comunicacional dos enfermeiros, na interação com os familiares dos pacientes, seja breve, mecânico e de caráter meramente informacional.

Logo, a equipe de saúde precisa desenvolver estratégias para que a comunicação seja feita de forma clara, acolhedora e empática, promovendo, assim, um atendimento humanizado. Nessa direção, constatou-se que os enfermeiros demonstram ter consciência da importância da comunicação com os familiares, mas a própria dinâmica de trabalho no ambiente de UTI, muitas vezes, não favorece esse tipo de interação.

Evidencia-se que, apesar de existirem políticas de humanização e que venham ocorrendo significativos avanços científicos em relação à comunicação entre profissionais de saúde e familiares de pacientes internados em UTI, dificuldades ainda permeiam a relação comunicacional entre esses agentes, sendo um obstáculo fazer da comunicação um instrumento de trabalho no cotidiano do enfermeiro.

Por fim, salienta-se a necessidade das instituições de saúde proporcionarem atividades de capacitação para o aperfeiçoamento dos profissionais de saúde, principalmente dos atuantes em UTI, no processo de comunicação com familiares de pacientes, esclarecendo a importância destes receberem informações durante todo o processo de hospitalização do seu familiar. É inegável a necessidade de se adotar um sistema eficaz de comunicação com os familiares, como forma de contribuir para a humanização do atendimento a essa clientela.

Acredita-se que este estudo de revisão pode contribuir para uma reflexão dos profissionais de saúde, principalmente da área da enfermagem, sobre a importância da comunicação humanizada, buscando interações mais claras, empáticas e acolhedoras com pacientes e familiares. Além disso, alerta para a necessidade de aprimoramento contínuo por meio de treinamentos e práticas humanísticas, visando fortalecer vínculos, promover equipes mais colaborativas e superar abordagens mecanicistas.

Também contribui para que os profissionais de saúde reconheçam a relevância de incluir os familiares no cuidado, oferecendo um atendimento mais humanizado. Ademais, auxilia que os profissionais identifiquem lacunas na comunicação e consigam desenvolver estratégias que superem barreiras impostas pelo ambiente da UTI, otimizando o tempo disponível para as interações.

Além disso, aponta-se o papel das instituições em oferecer capacitações que visem integrar a comunicação humanizada ao cuidado. Isso pode melhorar a experiência dos familiares e fortalecer sua confiança não só na equipe, mas também no serviço de saúde.

Por fim, reconhece-se, como limitação deste estudo, por ser uma pesquisa de revisão bibliográfica, não utilizar critérios sistemáticos e explícitos para a análise crítica e busca da literatura; não apresentar a origem das fontes de informação, bem como não ter um critério de avaliação da qualidade dos artigos incluídos, visto que a seleção dos artigos nesse tipo de estudo é arbitrária, o que pode levar a viés de seleção. Além disso, outro fator limitador é que, na pesquisa de revisão bibliográfica, a busca das fontes não é pré-determinada e específica e a temática é mais aberta e dificilmente parte de uma questão específica bem definida.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, A. C. A. *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**, v. 10, n. 11, nov. 2024.
- ARAÚJO, E. G. *et al.* Os desafios de humanizar na unidade dentro das perspectivas dos profissionais de saúde: uma revisão da literatura. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 1, 2022.
- BOTOSSI, D. C. O desafio do enfermeiro frente aos cuidados paliativos em pediatria. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 6, p. 55949–55969, 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Método e dispositivo da PNH**. Brasília, DF: MS, 2023.
- BRASIL. Ministério da Educação. **O que é Humanização?** Brasília, DF: MEC/EBSERH, 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização – PNH: série B, textos básicos de Saúde**. Brasília, DF: MS, 2003.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 3.432, de 12 de agosto de 1998**. Estabelece critérios de classificação para as Unidades de Tratamento Intensivo (UTI). Brasília, DF: MS, 1998.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 895, de 31 de março de 2017**. Institui o cuidado progressivo ao paciente crítico ou grave. Brasília, DF: MS, 2017.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Resolução CNE/CES nº 3, de 7 de novembro de 2001**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Enfermagem. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 9 nov. 2001.
- BRUSAMARELLO, T.; SILVA, S. S. da; MACHADO, E. M. Cuidado de enfermagem a familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva: revisão integrativa. **Saúde e Pesquisa**, v. 12, n. 3, p. 629-638, 2019.
- CENTURION, C. de M.; CUNHA, L. P. da. Humanização e Cuidados Paliativos. *In*: CENTURION, C. de M.; FARIAS, C. L. A. (org.). **Cuidados paliativos: comfort food e humanização**. São Paulo: SRV Editora, 2021.
- HORTA, W. A. **Processo de Enfermagem**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1979.
- MARÇOLLA, R. **Teoria da Comunicação**. Indaial, SC: UNIASSELVI, 2019.
- MAIA, S. R. T. *et al.* Linguagem como instrumento interacional de comunicação entre enfermeiro e a pessoa surda. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 10, p. 83460-83469, 2020.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. ed. São Paulo: Hucitec, 2013.

SILVA, B. A. O.; SOUZA, D. A. A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos. **Revista**, v. 11, n. 2, p. 138-148, 2022.

WITISKI, M. *et al.* Barreiras de comunicação: Percepção da equipe de saúde. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 18, n. 3, 2019.