



ISSN: 2230-9926

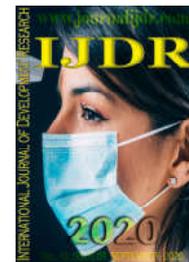
Available online at <http://www.journalijdr.com>

# IJDR

*International Journal of Development Research*

Vol. 10, Issue, 09, pp. 40825-40830, September, 2020

<https://doi.org/10.37118/ijdr.20121.09.2020>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

## COMPETÊNCIAS DA ENFERMAGEM NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

**\*<sup>1</sup>Eliane Jiliane Duarte da Silva, <sup>2</sup>Fabiana Pinto de Almeida Bizarria  
and <sup>3</sup>Flávia Lorenne Sampaio Barbosa**

<sup>1</sup>Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, <sup>2</sup>Faculdade Luciano Feijão,  
<sup>3</sup>Universidade Federal do Piauí

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 11<sup>th</sup> June 2020

Received in revised form

09<sup>th</sup> July 2020

Accepted 20<sup>th</sup> August 2020

Published online 30<sup>th</sup> September 2020

#### Key Words:

Enfermagem; Competências; Estratégia Saúde da Família.

#### \*Corresponding author:

*Eliane Jiliane Duarte da Silva*

### ABSTRACT

A Estratégia Saúde da Família surgiu como possibilidades de atender a população de forma integral e reafirmar os princípios do SUS, através de serviços que contemplem a promoção, prevenção e reabilitação da saúde. O presente estudo tem como objetivo compreender e relacionar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao enfermeiro no âmbito das competências das ações na Estratégia de Saúde da Família (ESF). Trata-se de uma revisão integrativa e a base de dados foi realizada através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) com abordagem qualitativa formada por artigos científicos acerca da temática a Estratégia Saúde da Família considerando a enfermagem no âmbito das competências, utilizando como descritores: "Enfermagem", "Competências", "Estratégia Saúde da Família" foram encontrados 164 artigos com temas diversos, e 31 artigos sobre a temática em análise, desses foram selecionados 10 artigos de acordo com os critérios de inclusão. Foi possível perceber que dentre as competências encontradas nos artigos houve um destaque significativo para o conhecimento, habilidades e atitudes necessárias ao enfermeiro no processo de trabalho dentro da ESF. Essas competências se destacaram através de categorias que incluíram as Relações interpessoais, tomada de decisão, Gestão, Comunicação, Escuta/saber ouvir e Vínculo. A análise dos artigos possibilitou a percepção da necessidade da formação profissional em saúde baseada em competências e como os conhecimentos, habilidades e atitudes representam para a prática assistencial. Ademais considera-se que esse estudo apresenta questões relevantes para a análise das competências no âmbito da saúde.

Copyright © 2020, Eliane Jiliane Duarte da Silva et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: *Eliane Jiliane Duarte da Silva, Fabiana Pinto de Almeida Bizarria and Flávia Lorenne Sampaio Barbosa. 2020. "Competências da enfermagem na estratégia saúde da família", International Journal of Development Research, 10, (09), 40825-40830.*

### INTRODUCTION

Criada em 1994 pelo Ministério da Saúde (MS) a Estratégia Saúde da Família (ESF) surgiu como programa que propõe ações de saúde que oferecem qualidade na assistência prestada aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). A ESF caracteriza-se como um conjunto de ações de reabilitação, prevenção e promoção da saúde, focadas na perspectiva da família e da comunidade a partir do trabalho de uma equipe interdisciplinar no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS) (BRASIL, 2011). O trabalho da ESF se sustenta através de um modelo de assistência que objetiva o acompanhamento de pacientes, através da reabilitação, prevenção e promoção da saúde, atendendo a população em sua área de abrangência. Essa assistência oferecida pela ESF é marcada pelo estabelecimento de vínculos com a comunidade, além de desenvolver um trabalho que considera a comunidade a partir

de suas características sociais, culturais, econômicas e epidemiológicas. Nesse contexto, a ESF busca o desenvolvimento de uma assistência que contemple os usuários a fim de atender suas necessidades de saúde, para isso é fundamental que haja harmonia entre o trabalho em saúde e a gestão. De acordo com o pensamento de Souza Filho (2011), a gestão implica na utilização racional de recursos para atingir fins determinados, é a partir dela que se define os meios a serem utilizados. A gestão, portanto, contempla uma dimensão técnica que deve ser destacada, mas uma dimensão política que expressa seus valores, objetivos e metas (SOUZA FILHO, 2011). Cabe mencionar que dentro do trabalho do Enfermeiro o conhecimento, habilidades e atitudes são fundamentais para o trabalho em saúde no âmbito da ESF, estabelecer integração da equipe na busca de uma relação saudável e produtiva, foco no desempenho e atualização dos profissionais, além do acompanhamento do perfil epidemiológico da população assistida (MOZER, 2019).

A gestão da ESF está voltada para o cotidiano da saúde dentro da unidade, considerando a realidade social e econômica da população atendida. Além disso, considera-se as particularidades do território que abrange a unidade para o atendimento das demandas e necessidades em saúde da comunidade em questão. Ao ser assistida pela ESF a comunidade é favorecida com serviços de cuidado à saúde, isso se deve a assistência de pessoas que pertencem àquela comunidade. Esse benefício à comunidade através do serviço de saúde não se estende somente aos atendimentos de forma direta, mas a uma assistência continuada. No entanto, é importante ressaltar que a ESF tem seu desenvolvimento de forma variada em cada município e de forma particular, pois depende do envolvimento dos gestores, profissionais e população. O trabalho em saúde ocorre a partir de uma interação social entre trabalhadores da saúde, usuários do serviço e gestores que constroem, executam e utilizam a política de saúde cotidianamente. Essa interação é determinada por uma conjugação de condições objetivas e subjetivas que podem auxiliar ou obstaculizar a prestação dos serviços. O cotidiano do enfermeiro em uma Unidade de Saúde da Família (USF) é marcado por diversas atividades na assistência, gerência, educação e formação, sendo que suas competências são diversas favorecendo a autonomia e o gerenciamento do serviço (SOUZA, 2010).

O desenvolvimento de competências pelo enfermeiro para trabalhar as demandas de saúde e da realidade local, dá possibilidades de proporcionar a população atendida pela ESF um atendimento eficiente e satisfatório, pois esse profissional está diante de uma assistência que possui contato direto com a comunidade (MOZER, 2019). A proposta dessa pesquisa está centrada no levantamento de estudos sobre as competências da enfermagem na ESF. A escolha desse tema foi motivada considerando a possibilidade de ampliar o conhecimento dos enfermeiros em relação às competências. Ademais, com essa pesquisa busca-se ampliar o acervo de pesquisas relacionadas as competências da enfermagem na ESF, expandindo as discussões em relação aos desafios enfrentados pelo enfermeiro nesse campo. Além de ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica na área de Gestão em Saúde. Diante do que foi abordado, esse trabalho se propôs de forma geral discutir as competências do enfermeiro no âmbito da ESF e compreender a atuação da enfermagem com base em competências.

Gil (2006) faz referência ao crescimento da ESF no Brasil, mas faz uma ressalva em relação aos desafios para a sua viabilização, enquanto estratégia estruturante de sistemas municipais, no que se refere às práticas profissionais que devem estar centradas no vínculo, responsabilização, integralidade e trabalho em equipe. Isso demonstra os desafios de trabalho em saúde em uma ESF, configurando a necessidade do estabelecimento de vínculo com a comunidade e o trabalho em equipe dever ser base para o desenvolvimento do trabalho em saúde na ESF. Diante disso, é fundamental a discussão sobre os novos modelos de assistência, inclusive de responder o questionamento de quais as competências fundamentais a enfermagem na Estratégia Saúde da Família? O objetivo desse estudo está em levantar as competências e discutir sobre as competências no âmbito da atuação da enfermagem na ESF. Entre os objetivos específicos está a identificação das competências do enfermeiro na ESF nas bases e compreender a atuação da enfermagem na ESF com base na ideia de competência. Essa pesquisa se propõe a

direcionar reflexões a cerca das competências na organização do trabalho em enfermagem, na busca em oferecer subsídios para aprofundar os conhecimentos na prática assistencial do enfermeiro. Considera-se fundamental e necessário o desenvolvimento de competências para autonomia da enfermagem, com isso essa pesquisa irá promover reflexões em relação a esse tema no que diz respeito a abordagem da enfermagem, assim essa pesquisa objetiva discutir, diante da análise de dados as competências essenciais a enfermagem na ESF através da observação e análise de textos diante desse tema.

## METODOLOGIA

**Tipo de estudo:** O método do presente trabalho foi uma revisão integrativa de literatura, esse tipo de pesquisa possibilita a observação de pesquisas já realizadas e extrai conclusões diante de um foco de interesse. Trata-se de um estudo qualitativo, bibliográfico, descritivo, tipo narrativa, tendo como foco a enfermagem na Estratégia Saúde da Família a partir da concepção de competência. A revisão integrativa se relaciona a síntese e análise do conhecimento científico já produzido sobre um tema investigado. O termo integrativa tem base na integração de opiniões e conceitos que vem das pesquisas baseadas em método, pensando em construir ciência (BOTELHO; CUNHA E MACEDO, 2011).

**Descrição do estudo:** Foi feito um levantamento bibliográfico na biblioteca virtual em saúde (BVS), base de dados Lilacs, Scielo e base de dados Bibliográficos Especializada na Área de Enfermagem do Brasil (BDENF). Para o levantamento dos artigos foram através dos descritores: Enfermagem; Competências; Estratégia Saúde da Família, nessa seleção na base de dados foram apresentados 164 artigos com temas diversos, e 31 artigos sobre a temática em análise, desses foram selecionados 10 artigos de acordo com os critérios de inclusão. O quadro 1, mostra o total de todos os estudos que foram encontrados e os artigos selecionados para análise, com base nos critérios de inclusão e exclusão, considerando a base de dados.

**Quadro 1. Distribuição dos artigos selecionados de acordo a base de dados LILACS, BDNF e SciELO**

Base de Dados	Total	Selecionados
LILACS	110	2
BDNF	32	7
SCIELO	22	1
Total	175	10

Fonte: Dados da Pesquisa.

**Crerios de inclusão e exclusão:** Quanto aos critérios de inclusão, foram selecionados artigos publicados entre os anos de 2005 a 2019 e que retratavam sobre competências da enfermagem dentro da Estratégia Saúde da Família. Desse modo, para facilitar a compreensão do material pesquisado e propor coerência ao trabalho foram criadas três categorias: a Estratégia Saúde da Família; Desafios e importância do Enfermeiro na Gestão Estratégia Saúde da Família e Competências profissionais e ESF: a especificidade do enfermeiro. Os critérios de exclusão empregados foram os seguintes, ainda que as pesquisas científicas encontradas por meio das palavras chave solicitadas, após a leitura e identificação os textos excluídos não apresentavam correlação com o tema em destaque.

Quadro 2. Artigos levantados sobre as competências do Enfermeiro na Estratégia Saúde da Família

Título	Autores	Perio.ano	Metodologia	Competências em estudo
Competências gerenciais dos enfermeiros na ampliação da Estratégia Saúde da Família	Lowen IMV, et al.	RevEsc, 2015	Qualitativa e exploratória descritiva	Avaliação e mudanças através do conhecimento, habilidades em negociar e organização do processo de trabalho. Comunicação como atitude através das relações interpessoais.
Os desempenhos da enfermeira na saúde da família: construindo competência para o cuidado	Kawata LS, et al.	2013	Qualitativa e exploratória descritiva	Conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados para o desenvolvimento das ações apontam também iniciativas de ampliação da clínica para além do recorte individual biológico, com a enfermeira voltando o olhar para a família, vínculo com o usuário do serviço de saúde.
Competências do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família	Jasmin JS, et al.	Ver. enferm, 2018	Qualitativa e exploratória descritiva	O enfermeiro é detentor de conhecimento, habilidades e atitudes que cria dispositivos para evoluir, oferecendo escuta qualificada ao paciente e proporcionar atendimento integral e competente.
Competência profissional do enfermeiro para atuar na estratégia saúde da família: uma revisão integrativa	Junior WPM, et al	REAS, 2017	Revisão integrativa	Conhecimento técnico-científico, habilidades que favorecem a execução do trabalho facilitando a prática e atitudes interpessoais, que estabelece comunicação o saber ouvir, saber falar e comunicar-se de forma efetiva.
Atividades gerenciais do enfermeiro na estratégia saúde da família	Junior DAB, et al.	Revenferm, 2011	Qualitativa e exploratório	Conhecimento como competências gerenciais, habilidades no planejamento de ações e como executá-las. Ações voltadas para assistência dos usuários, cuidado e assistência enquanto atitudes.
Processo de trabalho e competências gerenciais do enfermeiro a Estratégia Saúde da Família	Paula M, et al.	Ver Rene, 2013	Quantitativa e tipodescritiva	Conhecimento em relação a uma competência que contempla funções ligadas a realização das atividades do enfermeiro, a tomada de decisão permite ao profissional enfermeiro a análise situacional, o saber fazer. Atitudes enquanto a representação social do enfermeiro no espaço de trabalho que inclui a sua comunicação dentro da unidade.
Habilidades e competências entre trabalhadores da ESF	Uchimura	2012	Quantitativa e tipodescritiva	Conhecimento- saber representado pela preocupação em dar visibilidade ao domínio técnico, que possibilita ao profissional a capacidade de tomar decisões e resolver problemas. Habilidades – conjunto de práticas adquiridas, por demonstração que fornece ao profissional domínio psicomotor.
A função gerencial do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família: limites e possibilidades	Jonas	2011	Quantitativa e tipodescritiva	Conhecimento, habilidades e atitudes que estão inerentes as competências do trabalho em enfermagem no processo de cuidar e administrar, geração de educação e conhecimentos, gerir e propor interação e envolvimento da equipe de trabalho.
Conhecimento gerencial requerido do enfermeiro no Programa Saúde da Família	Benito GAV, et al.	REBEn, 2005	descritivo-exploratório, abordagem quantitativa.	com As competências relacionais envolvem habilidades práticas de relações e interações; as competências sociais/políticas envolvem relações e participações na atuação em sociedade
Competências gerenciais do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família: percepção de graduandos de enfermagem.	Dias RM, et al.	Rev. Pesqui, 2019	descritiva, abordagem qualitativa	A relação interpessoal verdadeira causa impactos positivos aos trabalhadores e aos usuários, pois sugere empoderamento dos envolvidos no processo de trabalho de saúde da família.

Fonte: dados da pesquisa.

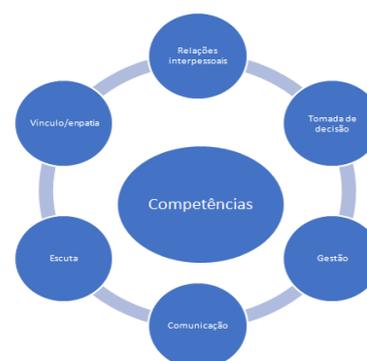
**Análise dos dados:** A análise dos artigos foi feita com suporte na proposta de análise de conteúdo com base no modelo Bardin (2011). As técnicas de análise de comunicação por procedimentos objetivos que consideram a descrição do conteúdo das mensagens e indicadores permitem a inferência de conhecimentos (BARDIN, 2011). O desmembramento do texto em categorias prevê que os dados coletados que previamente foram analisados passem a categorias por meio de dados qualitativos (BARDIN, 2011). Essas categorias acrescidas ao texto partiram das impressões de impressões de análise descritas nos artigos analisados, considerando que cada categoria dessas agrupa percepções de análise. Esse estudo foi motivado pela interpretação dos artigos tendo em vista que os conteúdos formam um conjunto de informações para assim desenvolver as categorias de análise.

## DISCUSSÃO E RESULTADOS

Foram selecionados 10 artigos, todos com a temática ligada as competências do enfermeiro na ESF, Entre os autores está Lowen(2015), Kawata (2013), Jasmin(2018), Junior WPM (2017), Junior DAB (2011), Paula(2013), Uchimura (2012), Jonas(2011), Benito (2005), Mozer (2019). Os textos destacam as competências de formas diversificadas, mas mantem um diálogo próximo em relação aos conhecimentos, habilidades e atitudes. Lowen(2015) destaca a negociação e processo de considerando essas habilidades inerentes a gestão administrativa. Ainda há uma referência a comunicação enquanto fator importante as relações interpessoais. O texto de Kawata(2013) aborda além das competências gerenciais o vínculo do profissional com a comunidade, vínculo esse que merece destaque do ponto de vista das atitudes enquanto competência. Jasmin(2013) em sua abordagem sinaliza a escuta qualificada que deve ser oferecida ao paciente no momento da assistência. Junior WPM (2017) aponta a prática e as relações interpessoais, além a comunicação efetiva. Junior DAB(2011) em sua discussão mostra o planejamento de ações e como executá-las considerando os elementos da gestão através de ações para uma melhor assistência aos usuários do serviço. Paula(2013) apresenta a tomada de decisão enquanto competência profissional, além da comunicação e sua importância no processo de trabalho dentro da ESF. Uchimura(2012) faz referência a tomada de decisão e a resolução e problemas no âmbito das habilidades. Jonas(2011) demonstra no texto a administração enquanto competência gerencial e também sinaliza a intervenção do trabalho em equipe. Benito(2005) apresenta as relações e a interação enquanto competências sociais fundamentais ao trabalho em equipe na ESF. Mozer (2019) destaca a relação interpessoal como competência essencial a ESF. A análise dos textos em estudo permitiu a observação das competências da enfermagem na ESF, considerando que nessa unidade de saúde o trabalho em saúde é resultado dos conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais envolvidos. Nesse contexto, a enfermagem na sua essência preocupa-se com o conhecimento e compreensão das suas ações, além da busca técnica, tomada de decisões e um novo olhar sobre o usuário de saúde diante das suas necessidades (LOWEN, 2015). Ainda foi possível perceber que existe um pensamento harmônico entre os autores, principalmente no que diz respeito às competências do enfermeiro no desenvolvimento do trabalho na Estratégia Saúde da Família. Quando se fala em competências aparecem vários tipos e formas, na qual os artigos fizeram referência às competências gerenciais que contempla os conhecimentos, habilidades e atitudes desse

profissional dentro do processo de trabalho. Desenvolver competências dentro do seu trabalho permite ao enfermeiro apresentar uma postura centrada em determinadas situações, isso significa que as competências permitem um olhar mais aprofundado diante dos problemas que a ESF possa apresentar (LOWEN, 2015). Os textos dialogam de forma contundente em relação aos conhecimentos do enfermeiro enquanto competência para a realização das suas atividades, nessa perspectiva Jasmin (2018) destaca que o enfermeiro deve saber selecionar os temas e as formas como irá atingir os seus objetivos, para isso é fundamental conhecer os aspectos da doença, além de organizar e dirigir situações Uchimura(2012) diz nesse mesmo contexto que o domínio técnico e científico possibilita a capacidade de tomar decisões dando ao profissional segurança em solucionar problemas no seu campo de trabalho. A competência interpessoal engloba a comunicação, do ponto de vista do saber ouvir e o saber falar, isso garantem capacidades que são fundamentais ao enfermeiro. A competência interpessoal significa uma atuação efetiva para o enfermeiro Junior(2017) aborda a comunicação como um elemento essencial a relação humana e faz parte do processo de interação. O enfermeiro deve identificar estruturas de comunicação que possam facilitar eficiência e o crescimento da equipe eliminando assim barreiras comunicativas (JONAS, 2011). Vale ressaltar que, os textos em estudo conversam entre si, sinalizando como a comunicação está diretamente ligada as relações interpessoais que se direcionam as atitudes enquanto competências. Sobre isso, Paula (2013) relata que a comunicação é um elemento central que interliga o processo de trabalho e é bastante utilizada na prática profissional. Ao mesmo tempo Jonas(2011) destaca a importância da interação da equipe de trabalho, do ponto de vista da comunicação e interação entre os profissionais que compõem a equipe multiprofissional. O enfermeiro é um ser humano em sua integralidade e isso facilita a sua prestação de assistência no acolhimento, considerando as necessidades e expectativas individuais e coletivas (LOWEN, 2015). O cuidar está relacionado à ocupação do enfermeiro, isso significa que a sua atuação se relaciona ao ‘que fazer’ no trabalho da enfermagem, englobando a forma de atuar e como executar suas funções (JASMIM, 2018). Partindo da afirmação de Uchimura (2012) sabe-se que existem diferentes graus de aproximação dos profissionais de saúde sobre competências e habilidades profissionais. O conhecimento, as habilidades e atitudes se destacam entre as categorias quando se pensa em saber e fazer no processo de trabalho.

### Categorias



Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa 2019.

Figura 1. Categorias de Análise de revisão integrative

**Relações interpessoais:** A dimensão interpessoal é agregada pela habilidade de comunicação efetiva, ou seja, saber ouvir, feedback construtivo, organização e persuasão de suas ideias. A competência interpessoal considera a comunicação no saber “ouvir” e “falar” (JUNIOR, 2017). A competência interpessoal se faz um elemento fundamental para a atuação do enfermeiro na ESF (JUNIOR, 2017). O relacionamento interpessoal frente a equipe de saúde evidencia a importância do processo comunicativo no gerenciamento e na relação da equipe, refletindo diretamente no aprimoramento do serviço e superando dificuldades (LOWEN, 2015).

**Tomada de decisão:** Administrar conflitos e resolver algo em conjunto considerando pontos de vista e medir possíveis desgastes tornou-se instrumentos de tomada de decisão na ESF (LOWEN, 2015). O saber do profissional implícito nos conhecimentos técnico-científico passa pela dimensão da elaboração crítica do saber, dando possibilidades ao profissional de domínio cognitivo, além da capacidade de tomar decisões (UCHIMURA, 2012). O processo de trabalho dentro da enfermagem na ESF demanda negociações que são instrumentos gerenciais que apoiam o enfermeiro (LOWEN, 2015). A tomada de decisão define o processo de percepção dos problemas, nele o enfermeiro insere as possibilidades de soluções alternativas para enfrentar os desafios (PAULA, 2013).

**Gestão:** As competências do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família dentro do processo de gestão incluem atividades e planejamento, gerenciamento, coordenação, execução, negociação e avaliação. Essas ações devem estar integradas ao trabalho da equipe buscando assim uma assistência que contemple a promoção da saúde e o cuidado integral (JUNIOR, 2011).



Fonte: Dados da pesquisa 2019

**Figura 2. Categorias gestão de saúde**

O processo de trabalho dentro da gestão precisa de comprometimento profissional da equipe, diálogo, mediação e negociação a partir da reorganização e avaliação gerencial (LOWEN, 2015). As atividades de gerência do enfermeiro precisam estar ligadas a assistência da população assistida, nesse caso a assistência deve configurar a prioridade do planejamento de ações (JUNIOR, 2011). Além disso, o processo gerencial deve ser um elemento no processo de trabalho nos serviços de saúde visando ações que possibilitem

intervenções no trabalho em saúde (JUNIOR, 2011). A competência de gerenciar facilita a administração de tarefas e delegar ações, para isso deve-se manter um contato direto e indireto para a prestação de um serviço de qualidade. Na ESF o enfermeiro precisa desenvolver entre suas competências a capacidade de saber comunicar-se, ouvir e dialogar para garantir assistência integral (JASMIN, 2018).

**Comunicação:** Lowen (2015) considera a comunicação uma competência fundamental para a resolução de problemas complexos de saúde, para isso deve-se observar as mensagens relacionais informativas e promocionais para assim determinar o que deverá ser feito. A dimensão comunicativa ocupa boa parte do contexto gerencial, pois representa um elemento articulador para o exercício da gerência. Além disso, comunicar-se contribui para o desenvolvimento das ações ligadas ao processo de gerenciamento (PAULA, 2013). A comunicação enquanto habilidade precisa considerar uma linguagem de fácil compreensão e acessível para a realização de um trabalho baseado no cuidado humanizado. Dessa forma, deve-se salientar que a comunicação fornece subsídios fundamentais durante o atendimento e acolhimento, indicando reflexão sobre a necessidade de planejar a assistência voltada a facilitação da comunicação entre equipe/paciente (KAWATA, 2013). As atividades de formação e saúde devem ser voltadas a comunicação para facilitar a troca de saber científico e popular, sabe-se que existe uma relação entre unidade de saúde e comunidade e proporcionar essa socialização e extremamente viável. (JUNIOR, 2011).

**Escuta/ouvir:** O enfermeiro necessita de olhar crítico e escuta qualificada para desenvolver o cuidado diferenciado de cada indivíduo. A escuta é um elemento de diferenciação do serviço de saúde, isso permite um atendimento adequado e para a construção de um plano de cuidado direcionado as principais queixas do paciente (JASMIN, 2018). A habilidade de escutar é fundamental no processo de saúde, isso requer conhecimento no plano da atenção primária durante os acompanhamentos. A exemplo do diálogo de um enfermeiro com o paciente é preciso investigação, atenção, escuta, a partir da fala do paciente e/ou responsável usando o raciocínio clínico e crítico (KAWATA, 2013). No que diz respeito a humanização deve-se considerar que a mesma promove o acolhimento no momento do atendimento, acolher diz respeito a receber bem, ouvir e solidarizar-se (VIEIRA, 2015).

**Vínculo/empatia:** O perfil do profissional de enfermagem necessita de atitudes isso irá possibilitar transformações e inovações nas unidades de saúde. Atuar na ESF necessita da realização de ações que visem o cuidado integral e humanizado, no qual o bem-estar deve ser uma das prioridades da equipe de saúde, além de prestar assistência baseado no contexto sócio-cultural-econômico do indivíduo e sua família (JUNIOR, 2011). Jasmin, (2018) cita que a competência do enfermeiro favorece ao fornecimento de apoio integrado ao paciente, considerando a situação problema de cada um. Todas as intervenções do enfermeiro dentro da sua prática implicam conhecimento e autonomia profissional, desse modo os serviços de saúde não deverão ser pautados somente em queixas ligadas a doença, mas que a prática possa incorporar a promoção da saúde do ponto de vista coletivo e humanizado (KAWATA, 2013). A mudança de olhar frente a comunidade permite a mudança de atitudes frente as demandas de saúde. O domínio afetivo corresponde aos comportamentos que resultam da observação e re-elaboração do domínio ético e

afetivo, saber conviver e estabelecer vínculos no espaço onde atua (UCHIMURA, 2012). A orientação do paciente deve estar baseada no vínculo com a comunidade, orientar para o autocuidado precisa levar em conta a realidade a qual o paciente está inserido e de forma empática para que haja estabelecimento de confiança por parte do paciente (JASMIN, 2018). É atividade privativa do enfermeiro a consulta de enfermagem, as realizações dessas consultas envolvem a prevenção de doenças, promoção, proteção e reabilitação da saúde do usuário. Essa consulta é o elo de comunicação entre profissional e comunidade, é através dela que o enfermeiro pode criar vínculo estabelecendo um olhar direcionado e específico para a comunidade (PAULA, 2013). A busca ativa dos pacientes também é fundamental para garantir o cuidado, monitorar o tratamento qual seja a enfermidade do paciente. Nesse contexto, para que haja o acompanhamento progressivo do paciente esse acompanhamento necessita ser continuado, o profissional não deve perder o vínculo com esse paciente para a manutenção contínua do cuidado (JASMIN, 2018).

### Conclusão

Refletir a percepção da competência no campo do trabalho em saúde reflete a importância da formação do enfermeiro do ponto de vista das competências. Desse modo, os conhecimentos, habilidades e atitudes configuram uma constante aquisição do conhecimento no contexto da ESF (KAWATA, 2013). Desse modo, essa pesquisa concentrou-se em discutir competências no âmbito da gestão em saúde, essa discussão permitiu a observação das competências a partir de diversos pontos de vista no que se refere às competências da enfermagem na Estratégia Saúde da Família. Além disso, também foi possível visualizar no decorrer de sua prática assistencial o enfermeiro utiliza seus conhecimentos, habilidades e atitudes do ponto de vista administrativo, científico e prático. Essa análise busca a construção de um perfil profissional baseado em formação de conhecimentos (o saber), as habilidades (como fazer) e atitudes (querer fazer), pensando em contribuir na formação e experiências como um campo de conhecimento e prática para avançar em processos formativos baseados em competências. Entre as competências fundamentais a enfermagem na ESF estão os conhecimentos, as habilidades e atitudes, competências essas que se desmembram em categorias que compreendem as relações interpessoais, tomada de decisão, gestão, comunicação, escuta e vínculo. Essas competências favorecem o desenvolvimento do trabalho na perspectiva da enfermagem considerando o saber técnico-científico, como fazer e querer considerando as atitudes do ponto de vista comportamental.

### REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. (2011). Análise de conteúdo. São Paulo. Edições 70.
- BENITO, Gladys Amélia Vélez et al. Conhecimento gerencial requerido do enfermeiro no Programa Saúde da Família. *Rev. bras. enferm.*, Brasília, v. 58, n. 6, p. 635-640, Dec. 2005. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672005000600002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672005000600002&lng=en&nrm=iso)>. access on 26 Nov. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672005000600002>.
- BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. O método de revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*. Belo Horizonte, v.5, n. 11, p. 121-136, 2011.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Perfil dos Médicos e Enfermeiros do PSF. Brasília: Ministério da Saúde. 2000.
- BRASIL. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.
- BRONDANI JUNIOR, Davi Antonio; HECK, Rita Maria; CEOLIN, Teila. Atividades gerenciais do enfermeiro na estratégia de saúde da família. *Revista de Enfermagem da UFSM*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 41-50, jan. 2011. ISSN 2179-7692. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/1841>>. Acesso em: 16 nov. 2019. doi:<http://dx.doi.org/10.5902/217976921841>.
- GIL, C. R. R. Atenção Primária, atenção básica e saúde da família: sinergias e singularidades do contexto brasileiro. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1171-1181, 2006.
- JASMIN, Juliane Silveira et al. Competências do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família. *Revenferm*, Recife. 2018.
- KAWATA, Lauren Suemi et al. Os desempenhos da enfermeira na saúde da família: construindo competência para o cuidado. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, v. 22, n. 4, p. 961-970, Dec. 2013.
- LOWEN, Ingrid Margareth Voth et al. Competências gerenciais dos enfermeiros na ampliação da Estratégia Saúde da Família. *Rev. esc. enferm. USP*, São Paulo, v. 49, n. 6, p. 964-970, dez. 2015.
- MOZER DIAS, Rayara; DE ABREU MONIZ, Marcela. Nursing managerial aptitudes in the family health strategy: perception of nursing undergraduates / Competências gerenciais do enfermeiro na estratégia saúde da família: percepção de graduandos de enfermagem. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, [S.l.], v. 11, n. 4, p. 1048-1052, July 2019. ISSN 2175-5361. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/6907>>. Acesso em: 16 nov. 2019. doi: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2019.v11i4.1048-1052>.
- PAULA Marcilene; PERES Aínda Maris; BERNARDINO Elizabeth, EDUARDO Elizabete Araújo; MACAGI, Silvania Terezinha Silva. Processo de trabalho e competências gerenciais do enfermeiro na estratégia saúde da família. *Rev RENE*. 2013.
- SOUZA FILHO, Rodrigo. *Gestão Pública e Democracia: a burocracia em questão*. Rio de Janeiro: Lumem-Juris, 2011.
- SOUZA, Moema Amélia Serpa Lopes de. As novas configurações do trabalho em saúde: os indicativos do processo de desregulamentação. In: *Revista Textos & Contextos*. V. 9, n. 2. Porto Alegre, 2010. p. 334 – 344.
- STARFIELD, Bárbara. Qualidade dos serviços de atenção primária de saúde. In: STARFIELD B. *Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologias*. Brasília: UNESCO. Ministério da Saúde do Brasil, 2004.
- UCHIMURA, Katia Yumi; BOSI, Maria Lúcia Magalhães. Habilidades e competências entre trabalhadores da Estratégia Saúde da Família. *Botucatu*, v.16, n. 40, p. 149-160, Mar. 2012.
- VIEIRA, Michelle Aparecida; FERREIRA, Marco Aurélio. Análise do processo de trabalho na estratégia saúde da família em relação à operacionalização dos princípios básicos do SS. v. 12. N. 3. 2015.