

## ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO ÀS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Keila Maria Carvalho Martins<sup>1</sup>, Tatiane Lima do Nascimento<sup>2</sup>, Ana Hirley Rodrigues Magalhães<sup>3</sup>, Francisco Freitas Gurgel Júnior<sup>4</sup>, Antonia Rodrigues Santana<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Centro Universitário INTA - UNINTA, (keilamcm@gmail.com)

<sup>2</sup> Centro Universitário INTA - UNINTA, (tatianejonas35@gmail.com)

<sup>3</sup> Centro Universitário INTA - UNINTA, (ana15magal@gmail.com)

<sup>4</sup> Centro Universitário INTA - UNINTA, (gurgel.junior@uninta.edu.br)

<sup>5</sup> Universidade Federal de Santa Catarina, (toinhasantana28@hotmail.com)

### Resumo

**Objetivo:** Investigar a atuação dos enfermeiros acerca da assistência prestada as mulheres vítimas de violência. **Métodos:** Estudo descritivo, exploratório e com abordagem qualitativa. O estudo foi desenvolvido em um município do interior do Estado do Ceará. Ocorreu em três Unidades Básicas de Saúde e em quatro pontos de apoio, bem como no hospital municipal durante o mês de novembro de 2019. Participaram da pesquisa treze enfermeiros, sendo cinco enfermeiros atuantes na Estratégia de Saúde da Família (ESF) e oito, no hospital do município. Para a coleta de dados foi realizado uma entrevista semiestruturada e para análise das informações, utilizou-se a Análise temática de Minayo. A pesquisa respeitou ainda todos os aspectos éticos e bioéticos estabelecidos na Resolução 466/2012. **Resultados:** Acerca da assistência prestada pelos enfermeiros às mulheres em situação de violência foi reconhecido como humanizada, sendo citados como principais eixos deste atendimento uma postura ética, acolhedora e o apoio do NASF. O atendimento a essas mulheres requer bem mais do que habilidades técnicas, eles acreditam que para uma melhoria no atendimento as vítimas fazem se necessário além de capacitação dos profissionais, um ambiente adequado, criação de vínculos e confiança entre profissional e paciente. Contudo, os profissionais se mostraram atentos demonstrando que conhecem e seguem os protocolos preconizados pelo Ministério da Saúde priorizando a escuta, acolhimento, notificação e o acompanhamento da vítima. **Conclusão:** Conclui-se que os profissionais atuantes da ESF e do âmbito hospitalar se deparam com grandes desafios na assistência as mulheres vítimas de violência, algumas destas dificuldades se relacionam a falta de estrutura da unidade e poucos profissionais.

**Palavras-chave:** Saúde da Mulher; Violência Contra a Mulher; Cuidados de Enfermagem.

**Área Temática:** Tema Livre

**Modalidade:** Trabalho completo

## 1 INTRODUÇÃO

A Violência contra a mulher tem sido originada através da dominação do sexo masculino, por intermédio da convivência coletiva entre ambos os sexos. É uma espécie de dependência coletiva tradicionalmente definida e historicamente reconhecida e repassada, em que o sexo feminino estar suscetível aos ataques verbais e físicos, tanto na esfera público como no privado (LUCENA et al., 2016).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e Organização das Nações Unidas (ONU) a Violência Contra a Mulher (VCM) tem sido considerada como um desrespeito aos direitos humanos, pois apresenta consideráveis consequências para a saúde e qualidade de vida das vítimas e suas famílias, bem como a causa da morbidade e perdas potenciais quanto aos aspectos pessoais, sociais, afetivos e econômico (CORTES et al., 2015).

As consequências dessa constante exposição resultam em prejuízos sociais, individuais e impactos na saúde pública com efeitos destrutivos tanto físicos como mentais, para as vítimas (MELLO, 2019). É perceptível que as estatísticas em relação a VCM no Brasil mostram somente uma pequena quantidade da ocorrência das diversas formas de violência às quais as mulheres estão frequentemente submetidas. Diante disto, é notável a necessidade de aprimoramento dos sistemas de informação, de modo que se possa expandir o seu alcance melhorando assim a sua qualidade (GARCIA, 2016).

A notificação de violência iniciou-se tendo como principal objetivo ofertar visibilidade a esse acontecimento, que se constitui como um problema social, de saúde e de segurança públicas. A vigilância de violências operacionaliza através da ficha de notificação sendo parte da estratégia do Sistema Único de Saúde (SUS) frente à violência, possibilita compreender melhor a ocorrência da violência, quais as características de seus autores como das vítimas tais como: sexo, raça, cor e escolaridade essas características podem configurar grupos de diferentes instabilidades (BRASIL, 2016).

Deste modo, a violência contra a mulher tornou se um desafio para os profissionais de saúde. Destaca-se, portanto a enfermagem como papel principal desde a assistência do processo de reabilitação a promoção da educação em saúde aos pacientes, atentando se as situações de violência no cuidado as vítimas e seus familiares (PAIXÃO, 2014).

Neste sentido, estabelece a seguinte pergunta: Como se dá a assistência do enfermeiro as mulheres em situação de violência? O interesse pela temática proposta surgiu da experiência em

um campo de estágio durante a disciplina Saúde da Mulher do curso de enfermagem do Centro Universitário INTA - UNINTA, em Unidades Básicas de Saúde da Família; em que durante a realização de alguns atendimentos foi perceptível a necessidade de qualificação do profissional de Enfermagem acerca da assistência prestada as mulheres vítimas de violência na garantia de um atendimento humanizado desde a promoção a reabilitação destas mulheres. Faz-se indispensável uma análise acerca da assistência dos enfermeiros nos casos de mulheres vítimas de violência, além de se buscar saber se esses profissionais conhecem o que é determinado pelo Ministério da Saúde nesse tipo de situação.

Sendo assim, esse estudo pretende contribuir para uma reflexão dos profissionais Enfermeiros, sobre a assistência que prestam às mulheres vítimas de violência, bem como contribuirá para novos estudos relacionados com a temática abordada e proporcionara ao campo científico informações relevantes referentes a atuação dos enfermeiros a essas mulheres. Teve como objetivo investigar a atuação dos enfermeiros acerca da assistência prestada as mulheres vítimas de violência.

## 2 MÉTODO

A referida pesquisa tem cunho de um estudo descritivo, exploratório e com abordagem qualitativa. O estudo foi desenvolvido em um município do interior do Estado do Ceará. A pesquisa ocorreu em três Unidades Básicas de Saúde e em quatro pontos de apoio, bem como no hospital municipal durante o mês de novembro de 2019 após a aprovação do Comitê de Ética (CEP).

A pesquisa foi realizada com treze enfermeiros, sendo que cinco enfermeiros são atuantes na Estratégia de Saúde da Família (ESF) e oito, no hospital do município. Realizou-se uma visita prévia a esses profissionais, agendando assim o melhor dia e horário para a coleta de informações, sendo apresentados neste momento os objetivos e relevância da pesquisa.

Logo após, foi aplicada uma entrevista semiestruturada onde seguiu um roteiro previamente elaborado nele continha perguntas referente a assistência prestadas as mulheres vítimas de violência. Para análise das informações, o pesquisador utilizou a Análise temática de Minayo (2014).

Esta Pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com a certificação para a Apreciação Ética (CAAE) nº 19625919.3.0000.8133 e parecer substanciado de nº 3.634.768 e utilizado o Termo de Consentimento Livre e esclarecido – TCLE. Para manter o anonimato os profissionais do âmbito hospitalar foram identificados como exemplo com as siglas: E1-H, E2-

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a concretização do estudo foi realizado uma entrevista com treze profissionais de enfermagem em seus respectivos ambientes de trabalho, sendo cinco profissionais atuante da Estratégia Saúde da Família e oito profissionais atuantes no âmbito hospitalar. Sabe-se que o objetivo central deste estudo é investigar a atuação dos enfermeiros acerca da assistência prestada as mulheres vítimas de violência.

Tendo em vista esse objetivo, foi elaborado uma entrevista de quatro questões nas quais questionava os profissionais se consideram sua unidade apta para realizar um atendimento humanizado a essas vítimas, como essas vítimas são acolhidas, quais competências acreditam que sejam necessárias para um acolhimento humanizado as essas vítimas e quais ações melhorariam o atendimento a essas vítimas.

A maioria dos profissionais entrevistados é do sexo feminino (9), sendo que o grupo masculino fica logo após (4). Sabe-se que há muitas décadas, o setor saúde é, estrutural e historicamente, feminino. Segundo a pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística sobre o perfil da enfermagem, realizada em aproximadamente 50% dos municípios brasileiros e em todos os 27 estados da Federação no ano de 2015, constatou que a equipe de enfermagem é predominantemente feminina, sendo composta por 84,6% de mulheres. Ressalta-se que mesmo se tratando de uma categoria feminina, registrou a presença de 15% dos homens (IBGE, 2016).

Com relação à faixa etária, a maioria dos profissionais tem entre 25 a 35 anos (9), o que evidencia que o jovem está cada vez mais adentrando no mercado de trabalho na área da saúde e conquistando o seu espaço profissional. Machado et al., (2018), apresenta em sua pesquisa que 40% do seu contingente de participantes enfermeiros foram registrados com idade entre 36-50 anos; (38%) é a entre 26-35 anos; 2% com idade acima de 61 anos, o que significa dizer que a equipe de enfermagem é, predominantemente, jovem.

No que se refere aos anos de formação, evidencia-se que a maioria dos profissionais tem de 4 a 10 anos de formação. O estudo qualitativo de Carvalho et al., (2018) realizado com dezenove enfermeiros corrobora com os dados acima, revela que a maioria dos profissionais possuem mais de 08 anos de formação acadêmica (63, 2%).

Quanto à atuação profissional, a maioria dos participantes já atua de 3 a 4 anos (5). Para Auedi et al., (2016) as experiências anteriores são apontadas como um elemento essencial para o processo de aquisição das competências clínicas. Acredita-se que o enfermeiro assistencial, que vivenciou experiências concretas, utiliza-se destas para conduzir situações futuras, o que proporciona maior facilidade para o manejo de situações clínicas inéditas ou incomuns.

Acerca da especialização, todos profissionais afirmam ter especializações, sendo que a maioria possui especialidade em Estratégia Saúde da Família (9). Os enfermeiros apresentam maior experiência e qualificação profissional e vínculo com a ESF e as capacitações têm contribuído significativamente para o aperfeiçoamento profissional dos entrevistados e que isto se refletiu na sua prática profissional ou em uma melhor qualidade do serviço, na percepção dos profissionais (OLIVEIRA et al., 2016).

Acerca da assistência prestada pelos enfermeiros às mulheres em situação de violência foi reconhecido por alguns enfermeiros como humanizada, sendo citados como principais eixos deste atendimento uma postura ética, acolhedora e o apoio do NASF, relatados nas falas a seguir:

Sim, existe a união entre o comportamento ético e o acolhimento técnico para ofertar cuidados a essas pacientes (E11- ESF).

Sim, pois para ter um atendimento humanizado precisamos [...] de um bom material humano, do que propriamente físico (E2- H).

O estudo de Vieira et al., (2016) ressalta sobre a importância da disponibilidade para ouvir o paciente, orientar sobre as diretrizes políticas e as ações normativas, a função social dos profissionais e dos serviços.

Os profissionais da ESF descrevem que o atendimento a essas mulheres requer bem mais do que habilidades técnicas, eles acreditam que para uma melhoria no atendimento as vítimas fazem-se necessário além de capacitação dos profissionais, um ambiente adequado, criação de vínculos e confiança entre profissional e paciente.

Gerenciamento da RAS, liderança, trabalho em R.A.S, acolher as vítimas, realizar acompanhamento psicólogo, entender as fragilidades [...] (E6- ESF).

São atividades das diretrizes da política de humanização (PNH) com profissionais capacitados para fazer com compromisso de respeitar as necessidades das cidadãs que procurarem o serviço de saúde (E13- H).

Para Santos et al., (2018) faz -se necessário que os serviços de saúde deem maior ênfase ao combate e prevenção da violência, a promoção do acolhimento solidário, o encorajamento da notificação promovendo a intervenção profissional humanizada capaz de garantir os direitos a autonomia e auto estima da mulher vitimizada, possibilitando assim a melhoria da assistência prestada a cliente e aumentando o incentivo em relação à cultura de paz.

No decorrer das falas, os profissionais se mostram atentos demonstrando que conhecem e seguem os protocolos preconizados pelo Ministério da Saúde do Brasil priorizando a escuta, acolhimento, notificação e o acompanhamento da vítima.

Geralmente as notificações são realizadas em âmbito hospitalar e nós fazemos parte da UBS não conseguimos dar uma acolhida qualificada por desconhecer o caso (E6ESF).

Essas vítimas são ouvidas pelos os profissionais de maneira de que cada profissional está preparado e em seguida são realizados os encaminhamentos, para que haja a garantia do seguimento assistencial a essas vítimas (E11- ESF).

Com base no estudo qualitativo de Vieira et al., (2016), foi possível observar a necessidade de investimentos e ampliação das atualizações e acompanhamentos continuados dos profissionais treinados, ressalta ainda sobre a importância da gestão em institucionalizar os protocolos, como instrumentos dinâmicos no planejamento de diferentes instâncias, como a gestão municipal e as gestões de serviços.

No que se refere ao acolhimento, notificação e o acompanhamento da vítima na ESF, foi citado o Núcleo de Apoio à Família (NASF) no acompanhamento desta vítima, de acordo com as falas a seguir.

No momento do ocorrido, fazemos a escuta e verificamos a situação, nos respaldamos em prontuários e acionamos o serviço social e demais repartições se necessário (E12-ESF).

Passa pela atendente e é encaminhada para a enfermeira, onde é feito o acolhimento e direcionado para outros profissionais (E10- ESF).

Através da pesquisa qualitativa realizada por Freitas et al., (2017) com dez enfermeiros atuantes em duas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), realça que o enfermeiro tem uma atribuição importante no combate a violência. Sendo de responsabilidade desses profissionais, em conjunto com uma equipe multidisciplinar (NASF), conduzir de maneira que inclua todos os setores e promova ações que possam não só notificar a ocorrência, mas também prevenir a população acerca dos valores, igualdade e respeito.

Foi identificado ainda nos discursos dos enfermeiros que está na consulta de enfermagem preenchem a ficha de notificação, em que é oferecido a prestação de Boletim de Ocorrência (B.O.) e acompanhamento policial (embora muitas por medo se negam) com acompanhamento do serviço social e consulta médica.

[...] Após realizado a notificação na ficha de violência doméstica, acionando o assistente social e se for do desejo da mulher, solicitado a presença da polícia militar. (E5- H).

São realizadas fichas de atendimento, acolhimento pelo o enfermeiro, notificação, encaminhado a polícia se a paciente for de acordo e encaminhada a avaliação médica (E7- H).

Considerando que os hospitais são locais que recebem os casos de violência mais graves, que geram lesões físicas, além de internações decorrentes dos agravos, é ímpar a problematização sobre as condutas, sobre os encaminhamentos, sobre os direitos e deveres da enfermagem nesse contexto. Infere-se que a subnotificação dessa forma de violência está diretamente relacionada com a indistinção entre notificação compulsória e denúncia policial. O sigilo, a orientação e a privacidade são ações que permeiam o cuidado de enfermagem (ACOSTE et al., 2017).

Através do relato dos profissionais pode-se observar que ainda são necessárias muitas melhorias para proporcionar a estas mulheres um atendimento de qualidade. Entre essas melhorias os profissionais destacam, a participação das mulheres em grupos, continuidade da assistência, políticas públicas para a proteção das vítimas e a disponibilidade de mais recursos para estas unidades.

Capacitar os profissionais de saúde em relação as notificações, capacitar os profissionais de saúde para os atendimentos em casos de violência dentro das conformidades as normas técnicas do MS, avaliar ou até mesmo tomar medidas para que as redes especializadas tenham recursos humanos adequados[...] (E12- ESF)

Organizar o fluxo de atendimento dentro da unidade e nos demais serviços de saúde do município as mulheres em situação de violência e devem ser promovidas sistematicamente capacitações para que os profissionais envolvidos na assistenciais lidem melhor com essa questão (E11- ESF).

Em sua pesquisa Costa et al., (2014) realizou a partir de boletins de ocorrências (BO) das mulheres vítimas de violência da Delegacia Especializada de Defesa da Mulher (DEDM) em Sobral- Ce, que a violência contra a mulher é um sério problema que merece destaque na sociedade, e uma atenção especial dos órgãos governamentais, através do fortalecimento e criação de políticas públicas que contemplem sua prevenção e combate.

Conforme os relatos dos profissionais acerca dos limites na prestação do atendimento humanizado, alguns comentaram que a sua unidade de atendimento não está adequada devido à falta de estrutura física, a necessidade de capacitação profissional e à falta da educação permanente, evidenciados nas falas abaixo.

Não, pois é necessária uma sala para o acolhimento dessas vítimas além de educação permanente para toda equipe para um atendimento humanizado e adequado (E9- ESF).

Não, devido a estrutura física, pois é realizado no consultório de enfermagem onde é feito esse acolhimento (E10-ESF).

Não, devido alguns profissionais que não estão devidamente preparados para ajudar as vítimas (E1-H).

Estudo realizado em Teresina (PI), por Villa et al., (2018) evidencia que os profissionais tem dificuldades em lidar com a violência contra a mulher por ser um tema que os coloca diariamente de frente com os seus valores e fica evidente a necessidade de melhorias no que se refere a qualificação dos recursos humanos em saúde para uma melhor prestação do acolhimento às vítimas.

Quanto aos protocolos e condutas utilizados na prestação da assistência os profissionais ressaltam que a ética profissional, a escuta qualificada, um ambiente adequado e um acolhimento humanizado tornam-se fatores essenciais para uma boa assistência.

Saber ouvir sem julgamentos, ter um profissional psicólogo 24horas para atender esses casos de violência, tentar amenizar o trauma psicológico, fazer com que ela não se sinta inferior diante do ocorrido [...] (E4- H).

Tornar o ambiente calmo e tranquilo para que a vítima sinta se acolhida e protegida, que a equipe tenha paciência para a escuta e dar suporte emocional necessário (E5- H).

Para que a escuta se configure como qualificada e sensível, os profissionais relatam a importância de ouvir sem julgamentos, em ambientes seguros e sigilosos, mediante postura empática e empregando perguntas indiretas. Com isso, constata-se a necessidade de aprimorar tecnicamente a escuta e desenvolvê-la em um ambiente seguro para a mulher expor a situação de violência, organizando o atendimento da unidade de ESF a partir da disponibilização de ações de escuta individual e coletiva e trazendo para a unidade as mulheres cuja escuta não pode ser feita no domicílio (ZUCHI et al., 2018).

## 4 CONCLUSÃO

Conclui-se que os profissionais atuantes da ESF e do âmbito hospitalar se deparam com grandes desafios na assistência as mulheres vítimas de violência, algumas destas dificuldades se relacionam a falta de estrutura da unidade e poucos profissionais.

Embora esses desafios sejam diários para os profissionais, estes buscam realizar esta assistência da melhor forma possível de modo que o cuidado não foque apenas no físico, mas também no emocional destas mulheres, os profissionais mostram-se cuidadosos e atenciosos ao realizar o seu atendimento realizando a assistência conforme os protocolos do Ministério da Saúde, iniciando pelo acolhimento, triagem, consulta de enfermagem, notificação, consulta médica, acionando assistência social e caso for o desejo da vítima é acionado a polícia para realização de B.O.

A presente pesquisa conseguiu atender aos seus objetivos propostos, descrevendo como os profissionais realizam a sua assistência, conduta e protocolos utilizados durante a sua abordagem as mulheres em situação de violência, evidenciando as suas limitações na prestação do cuidado. Algumas limitações, encontradas durante a realização desta pesquisa pode-se

considerar o fato de os dados terem sido direcionados exclusivamente para o olhar dos enfermeiros. Porém a pesquisa apresenta subsídios tais como contribuir para uma reflexão dos profissionais enfermeiros, sobre a assistência que prestam às mulheres vítimas de violência, bem como contribuirá para novos estudos relacionados com a temática abordada e proporcionar ao campo científico informações relevantes referentes a atuação dos enfermeiros a essas mulheres.

Assim, os resultados apresentados incitam estudos futuros que analisem a concepção de diferentes atores que compartilham o cotidiano da Estratégia Saúde da Família e do âmbito hospitalar e como os enfermeiros vivenciam as singularidades de se trabalhar nesses campos de saberes e práticas que integra o modelo assistencial em saúde.

## REFERÊNCIAS

- ACOSTA, D.F. et al. Aspectos éticos e legais no cuidado de enfermagem às vítimas de violência doméstica. **Texto Contexto Enfermagem**, v. 26, n.3, 2017.
- AUEDI, G.K. et al. Of nursing assistants: a strategy for people management. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.69, n.1, p.130-137, 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde/SVS - **Sistema de Informação de Agravos de Notificação SINAN Net**. Ministério da Saúde, 2016. Brasília. Disponível em: < <http://tabnet.datasus.gov.br>. > Acesso em 26 de fev. 2019.
- CORTES, F. L. et al. Cuidar mulheres em situação de violência: Empoderamento da enfermagem em busca de equidade de gênero. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Porto Alegre, v.36, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 27 out. 2018.
- COSTA, C.T.S. et al. Violência Contra a Mulher: fatos e contextos de boletins de ocorrências. *Tempus*, **Actas de saúde coletiva**, Brasília, v.8, n.4, p.177-188, dez, 2014.
- FREITAS, R. J.M. et al. Atuação dos enfermeiros na identificação e notificação dos casos de violência contra a mulher. **HU Revista**, Juiz de Fora, v. 43, n. 2, p. 91-97, abr./jun. 2017.
- GARCIA, L.P. A magnitude invisível da violência contra a mulher. **Revista Epidemiológica dos Serviços de Saúde, Brasília**, v. 25, n. 3, p. 451-454, set. 2016. Disponível em: <<http://scielo.iec.gov.br>>. Acesso em 03 nov. 2018.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Taxa de homicídios no estado do ceara**. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2016. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br>>. Acesso em 26 fev.2019.
- LUCENA, K. D. T. et al. Análise do ciclo da violência doméstica contra a mulher. **J. Hum. Growth Dev.**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 139-146, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em 31 out. 2018.

MACHADO, M.H. et al. Relatório final da Pesquisa Perfil da Enfermagem no Brasil (Convênio: Fiocruz/Cofen). Rio de Janeiro:28 volumes, NERHUS-DAPS-Ensp/Fiocruz e Cofen;2015.

MELLO, Velasco. **Os efeitos da violência**. Revista PUCRS.2019. 15 de maio. Disponível em: <http://www.pucrs.br/revista/os-efeitos-da-violencia>. Acesso em 17 de mai.2019.

OLIVEIRA, M. P. R. et al. Formação e Qualificação de Profissionais de Saúde: Fatores Associados à Qualidade da Atenção Primária. **Revista Brasileira de Educação Médica [online]**. v.40, n.4. 2016.

PAIXÃO, L. A. B.N. **Assistência de enfermagem à mulher vítima de violência**. Brasília: 2014. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/bitstream/10483/9306/1/2014.pdf>>. Acesso em 22 abr.2019.

SANTOS, S.C. et al. Violência contra a mulher: como os profissionais na atenção primária à saúde estão enfrentando esta realidade? **Revista Saúde e Pesquisa**, v.11, n. 2, p. 359-368, maio/agosto 2018.

VIEIRA, L. J. E. S. et al. Protocolos na atenção à saúde de mulheres em situação de violência sexual sob a ótica de profissionais de saúde. **Revista Ciências da saúde coletiva**, v. 21, n. 12, Dez 2016.

VILLA, L.B.N. et al. Assistência dos profissionais da estratégia saúde da família na atenção a mulher vítima de violência. **Revista nursing**, v. 21, n. 247, p. 2494-2497, 2018.

ZUCHI, C.Z. et al. Violência contra as mulheres: concepções de profissionais da Estratégia Saúde da Família acerca da escuta. **REME – Revista Mineira de Enfermagem**, 2018.