



## A IMPORTÂNCIA DAS *SOFT SKILLS* NA EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PRESTADOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: O OLHAR DOS ENFERMEIROS

II Semana acadêmica online de saúde, 1ª edição, de 23/01/2024 a 24/01/2024  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-079-3  
DOI: 10.54265/KLHF8722

**GUIMARAES; Fernanda Pereira**<sup>1</sup>, **VITOR; Lucas Gabriel Gonçalves**<sup>2</sup>, **BARCELOS; Karine Luciano**<sup>3</sup>

### RESUMO

As *soft skills* são competências comportamentais ou habilidades interpessoais necessárias para o bom relacionamento em um ambiente de trabalho. A partir disso, questiona-se: De que forma as *soft skills* utilizadas pelos enfermeiros na prestação de serviços de saúde na Atenção Primária à Saúde (APS) garantem a melhor efetividade desses serviços? O objetivo geral foi conhecer como as *soft skills* utilizadas pelos enfermeiros garantem maior efetividade dos serviços na APS, e o específico, identificar quais as *soft skills* fundamentais para a prestação de serviços de saúde dos enfermeiros na APS. Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório, qualitativo, realizado com os únicos quatro Enfermeiros da APS de Baldim-Minas Gerais. Os dados foram coletados por meio de uma entrevista semiestruturada, audiogravadas e transcritas. A análise de dados ocorreu por meio da técnica da Análise Temática de Conteúdo de Bardin, do qual emergiram duas categorias i) “A importância das *soft skills* para os enfermeiros” e “O uso das *soft skills* para melhorar a efetividade dos serviços”. A maioria dos entrevistados, apesar de não conhecerem a terminologia, conheciam e buscavam exercer as habilidades avaliadas: comunicação efetiva, trabalho em equipe, empatia, resolução de conflitos, liderança e resolução de problemas, que desempenham um importante na efetividade da prestação de serviços à saúde. Dessa forma, é fundamental o investimento em treinamentos e reciclagem para a valorização e o desenvolvimento das *soft skills* dos profissionais de saúde das APS e outros setores, visando uma melhor assistência em saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Relações interpessoais, Habilidade sociais, Atenção Primária à Saúde, Equipe de enfermagem

<sup>1</sup> Faculdade Ciências da Vida, fpguimaraes@gmail.com

<sup>2</sup> Faculdade Ciências da Vida, lucasvitorbaldim@hotmail.com

<sup>3</sup> Unimed - Sete Lagoas, karinebarcelos@bol.com.br