

UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAÍ – UNIVÁS

LAURA LADISLAU ALVES

**DESAFIOS ENFRENTADOS POR ENFERMEIROS EM
ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO DA
LITERATURA**

POUSO ALEGRE - MG

2025

UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAÍ – UNIVÁS

LAURA LADISLAU ALVES

**DESAFIOS ENFRENTADOS POR ENFERMEIROS EM ATENDIMENTOS DE
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO DA LITERATURA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Enfermagem da Universidade do Vale do Sapucaí – UNIVÁS, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem sob orientação da Prof.^a. Me. Viviane Aparecida Souza Silveira.

POUSO ALEGRE – MG

2025

ALVES, LAURA LADISLAU.

Desafios enfrentados por enfermeiros em atendimentos de urgência e emergência: revisão da literatura. Laura Ladislau Alves - Pouso Alegre: Univás, 2025. 33f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) –Curso de Enfermagem, Universidade do Vale do Sapucaí, Pouso Alegre, 2025.

Orientadora: Viviane Aparecida Souza Silveira

1. Urgência e Emergência. 2. Enfermagem. 3. Desafios. 4. Atendimento pré hospitalar.

LAURA LADISLAU ALVES

**DESAFIOS ENFRENTADOS POR ENFERMEIROS EM ATENDIMENTOS DE
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO DA LITERATURA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado para
aprovação no curso de Enfermagem da Universidade
do Vale do Sapucaí – UNIVÁS, como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em
Enfermagem.

APROVADO EM: ____ / ____ / ____

Banca Examinadora:

Orientador: Profª. Msc. Viviane Aparecida Souza Silveira
Universidade do Vale do Sapucaí

Examinadora: Profª. Msc. Ana Lucia de Lima Vieira Pinto
Universidade do Vale do Sapucaí

Examinadora: Prof. Msc. Daniela Moraes Sene
Universidade do Vale do Sapucaí

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me mantido no caminho certo durante este projeto e período acadêmico com saúde e forças para chegar até aqui.

Agradeço à professora e orientadora Viviane Aparecida Souza Silveira por aceitar conduzir o meu trabalho em minha jornada acadêmica, com valiosas contribuições e orientações durante todo o processo letivo, agradeço pelo apoio, paciência, amizade e confiança, seu profissionalismo me inspira cada dia mais.

Agradeço aos meus pais Adriana Bernardes Ladislau Alves e Afonso Alves da Silva, meu irmão Pedro Afonso Ladislau Alves e meu namorado Natham Raphael da Silva Cerqueira, que sempre me apoiaram e incentivaram ao longo de toda a minha trajetória, com paciência, amor e confiança, e se esforçaram para que eu pudesse chegar até aqui, me dando todo suporte, amor e compreensão necessária em todos os momentos. O que posso ser hoje é graças ao incentivo e influencia deles.

A todos os meus professores, pela excelência no ensino que transmitem e apoio que sempre estiveram presentes, a todos os meus amigos do curso que compartilharam dos inúmeros desafios que enfrentamos ao longo desses anos, mas nos mantivemos de pé, sempre nos apoiando cada dia mais, e evoluímos com o passar dos anos para chegarmos até aqui.

Se você pode sonhar, você pode fazer.

Walt Disney (1901-1966)

RESUMO

Introdução: Os serviços de urgência e emergência estão voltados à prestação de cuidados imediatos a pacientes que apresentam risco potencial à vida. Fato que exige rápida tomada de decisão, considerando a gravidade do caso. Todavia, os profissionais atuantes nessa área enfrentam uma exponencial grade de desafios e contratempos, que vão desde a alta demanda, acarretando sobrecarga de trabalho e pressão por decisões rápidas, até a necessidade de lidar com recursos e equipes limitadas. Desafios esses que prejudicam a qualidade do cuidado prestado aos pacientes e na saúde dos próprios profissionais de enfermagem. **Objetivo:** Este estudo busca explorar os principais obstáculos encontrados pelos enfermeiros de urgência e emergência, bem como as estratégias e soluções adotadas para superá-los a partir de análises feitas em pesquisas, identificando as evidências disponíveis na literatura sobre os desafios do atendimento em urgência e emergência encontrados pelos profissionais da enfermagem. **Método:** Revisão integrativa da literatura realizada com buscas na Base de Dados Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Científica Eletrônica Library Online (SciELO) e (PubMed). **Resultados:** Foram encontrados 1.678 artigos, dentre os quais, após adequação aos critérios de inclusão, foram selecionados 5 artigos para o estudo. **Conclusão:** A revisão evidenciou que enfermeiros dos serviços de urgência e emergência enfrentam desafios como sobrecarga, falta de recursos, estresse e exposição à violência. Os resultados destacam a importância de melhorar as condições de trabalho, oferecer suporte psicológico e promover valorização e capacitação contínua desses profissionais, a fim de garantir uma assistência de qualidade à população.

Descritores: Urgência e emergência, Enfermagem, desafios, assistência, atendimento pré-hospitalar.

ABSTRACT

Introduction: Emergency and urgent care services are focused on providing immediate care to patients who present a potential risk to life. This type of care requires rapid decision-making, considering the severity of each case. However, professionals working in this area face a wide range of challenges and setbacks, ranging from high demand—leading to work overload and pressure for quick decisions—to the need to deal with limited resources and teams. These challenges negatively affect both the quality of care provided to patients and the health of nursing professionals themselves. **Objective:** This study aims to explore the main obstacles faced by nurses working in emergency and urgent care services, as well as the strategies and solutions adopted to overcome them, based on analyses of existing research and the identification of available evidence in the literature regarding the challenges encountered by nursing professionals in this context. **Method:** An integrative literature review was conducted through searches in the Latin American and Caribbean Health Sciences Literature (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO), and PubMed databases. **Results:** A total of 1.678 articles were found. After applying the inclusion criteria, 5 studies were selected for analysis. **Conclusion:** The review showed that nurses working in emergency and urgent care services face challenges such as work overload, lack of resources, stress, and exposure to violence. The findings highlight the importance of improving working conditions, providing psychological support, and promoting the continuous training and appreciation of these professionals to ensure quality care for the population.

Descriptors: Emergency nursing; Work conditions; Occupational stress; Nursing challenges; Health services.

LISTA DE FIGURAS

Tabela 1 – Diferença da Revisão Narrativa e Sistemática.....	18
Figura 1 – Levantamento bibliográfico – Processo de revisão de literatura.....	19
Figura 2 - Fluxograma de seleção dos estudos adaptado do preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses (Prisma).....	21
Quadro 1 - Artigos selecionados durante a revisão narrativa de literatura.....	22-24

LISTA DE ABREVIATURAS

APH	Atendimento pré-hospitalar
BVS	Biblioteca Virtual de Saúde
LILACS	Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SEH	Serviços de Emergência Hospitalar
SUE	Serviços de Urgência e Emergência
SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de conclusão de curso
UNIVAS	Universidade do Vale do Sapucaí
UPA	Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. OBJETIVO GERAL.....	15
2.2 Objetivos específicos.....	15
3. JUSTIFICATIVA.....	16
4. METODOLOGIA.....	17
4.1 Desenho da pesquisa.....	17
4.2 Levantamento bibliográfico.....	19
4.3 Critérios de elegibilidade.....	19
4.3.1 Critérios de inclusão.....	19
4.3.2 Critérios de exclusão.....	19
4.4 Quantidade de artigos pesquisados nos bancos de dados.....	20
5. RESULTADOS.....	21
5.1 Revisão da Literatura.....	22
6. DISCUSSÃO.....	25
6.1 Limitações do estudo.....	27
6.2 Contribuições para a área da saúde.....	28
7. CONCLUSÃO.....	29
8. REFERÊNCIAS.....	30

1. INTRODUÇÃO

O atendimento de urgência e emergência representa uma área estratégica dentro do sistema de saúde, voltado à prestação de cuidados imediatos a pacientes que apresentam agravos súbitos, com risco potencial à vida ou à integridade funcional. Este atendimento exige rápida tomada de decisão, atuação multiprofissional qualificada e infraestrutura adequada, considerando-se a imprevisibilidade e a gravidade dos casos⁽⁹⁾. Inserido na Rede de Atenção às Urgências, esse serviço articula-se com os demais níveis do sistema, buscando garantir o acesso, a continuidade e a integralidade do cuidado⁽¹¹⁾. Dessa forma, a efetividade do atendimento está diretamente vinculada à organização dos fluxos assistenciais, à formação dos profissionais e à adoção de protocolos clínicos baseados em evidências científicas⁽⁷⁾.

O atendimento às urgências e às emergências na assistência à saúde tem sido realizado, em grande parte, em unidades de pronto-atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS), que respondem por situações que são consideradas realmente emergenciais e aquelas que poderiam ter sido resolvidas em unidades básicas de saúde⁽⁶⁾. O aumento da clientela nas Unidades de Emergência (UE) gera sobrecarga e acúmulo de tarefas para a equipe de saúde, interferindo no processo de trabalho e, como consequência, rotatividade e despreparo por parte dos profissionais que nelas atuam. Soma-se a isso a existência de estrutura física inadequada, decorrente das frequentes adaptações de unidades não projetadas para esse tipo de serviço, comprometendo a qualidade do atendimento prestado à população e refletindo nas atividades que visam à prevenção e ao controle das infecções dos pacientes atendidos⁽³⁰⁾.

A atuação da enfermagem nas áreas de urgência e emergência se faz indispensável para garantia de sobrevivência e de qualidade do atendimento aos pacientes em situações críticas e de alta complexidade, que necessitam de habilidades e competências especiais e particulares. Todavia, esses profissionais enfrentam uma exponencial grade de desafios diários e contratempos rotineiros, que vão desde a alta demanda, acarretando sobrecarga de trabalho e pressão por decisões rápidas e assertivas até a necessidade de lidar com recursos e equipes limitadas e condições de trabalho adversas, de pouco retorno e altas obrigações,

além de estresse que pode acompanhar o ambiente de trabalho, carga horária extensa, muitas vezes dupla jornada de trabalho e pressão psicológica⁽²⁰⁾.

Apesar da importância do exercício da função, encontra-se também desvalorização profissional que a enfermagem sofre no reconhecimento de atuação. Ainda que tenha havido conquistas como o piso salarial segundo a Lei nº 14.434 (2022) — que estabelece o salário de R\$ 4.750,00 para enfermeiros, R\$ 3.325,00 para técnicos de enfermagem e R\$ 2.375,00 para auxiliares e parteiras —, ainda se encontra grande desvalorização, de remuneração e carga horária. Isso inclui a falta de incentivo à qualificação contínua, ausência de plano de carreira e crescimento profissional, além de uma percepção pública limitada sobre o papel do enfermeiro na saúde. Segundo Paiva (2024), a desvalorização da enfermagem no Brasil é evidenciada por fatores como remuneração inadequada, condições de trabalho precárias e falta de reconhecimento social, impactando negativamente a motivação e a satisfação dos profissionais⁽¹⁴⁾.

Os profissionais enfermeiros seguem enfrentando dificuldades para melhores condições de trabalho, onde o salário não se faz suficiente para sustento de uma família, com isso, é necessário que complementem sua renda com dupla jornada de trabalho, ocupando seu tempo de descanso com outro vínculo empregatício, acarretando sobrecarga de trabalho e mental, e mais preocupações que serão acumuladas para o próximo plantão e assim sucessivamente⁽²⁹⁾.

Tantos desafios que prejudicam a qualidade do cuidado prestado aos pacientes e na saúde dos próprios profissionais de enfermagem, resultando em qualidade de sono ruim, rendimento lento e propício à desordem e erros⁽¹³⁾. Atrelado a isso, as escalas de trabalho e de folga podem ser outro potencial desafio em relação ao descanso, especialmente se tratando de hospitais e unidades de saúde de alta demanda. As trocas de turno e a escassez de profissionais muitas vezes impedem que a enfermagem tenha tempo adequado de descanso⁽¹⁸⁾.

Compreender as dificuldades enfrentadas por esses profissionais é essencial para promover um ambiente de trabalho mais seguro e eficiente, além de garantir que a assistência aos pacientes seja realizada de maneira humanizada e com excelência. Identifica-se a necessidade de um gerenciamento eficiente nas escalas, sendo fundamental

para garantia de que a equipe obtenha tempo suficiente para recuperação de sua carga física e mental⁽¹⁸⁾.

Atrelado a essas conjunturas, encontra-se também a falta de valorização e oportunidade de crescimento em baixa oferta, uma vez que algumas empresas do Brasil, em sua grande maioria, não ofertam, com agilidade e facilidade, uma promoção de cargos ou salários equivalentes à equipe de enfermagem, que se mantém estagnada por muito tempo, gerando frustração, assim como encontra-se também, a falta de valorização do profissional que muitas das vezes recém formado, se encontra sem amparo empregatício, uma vez que os cargos disponíveis exigem ampla experiência em campo⁽⁵⁾.

Outro desafio importante é a falta de compreensão da população perante as atribuições da enfermagem, onde é possível verificar pacientes com falta de confiança no trabalho e no atendimento da enfermagem, com medo, receio e relutância para aceitar atendimentos, principalmente no âmbito de urgência e emergência, além da cobrança e estigma, o que impacta no rendimento da equipe, queda de atenção e de agilidade⁽¹⁴⁾.

2. OBJETIVO GERAL

Analisar os principais desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem no atendimento prestado em serviços de urgência e emergência realizando uma revisão narrativa de literatura no período de 2018 a 2024.

2.1 Objetivos específicos

- Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros que atuam em unidades de urgência e emergência, considerando fatores estruturais, organizacionais e emocionais.
- Investigar de que forma esses fatores interferem na qualidade da assistência de enfermagem em contextos de urgência e emergência.
- Apresentar estratégias e propostas que contribuam para a superação dos desafios identificados, visando à melhoria da qualidade da assistência e das condições de trabalho dos profissionais de enfermagem.

3. JUSTIFICATIVA

Estudos apontam que esses desafios são agravados pela falta de estrutura e suporte nas unidades de urgência e emergência, o que pode levar à insatisfação tanto dos profissionais quanto dos pacientes. Segundo Oliveira (2020), a sobrecarga de tarefa, aliada à limitação de recursos, cria um ambiente de trabalho estressante, onde a enfermagem enfrenta, diversas vezes, exaustão física e emocional. Além disso, a necessidade de tomada de decisões rápidas em situações imprevisíveis torna o atendimento ainda mais complexo, demandando habilidades técnicas e comportamentais que nem sempre são adequadamente desenvolvidas durante a formação profissional⁽¹²⁾.

A relevância deste estudo reside na identificação detalhada desses desafios, com o intuito de encontrar e demarcar soluções que melhorem a qualidade do atendimento e as condições de trabalho dos enfermeiros. Conforme cita Lima (2019), a formação continua e a capacitação profissional são fundamentais para enfrentar tais desafios, garantindo a qualidade do cuidado prestado e a segurança dos pacientes⁽¹²⁾.

Esse trabalho visa, portanto, complementar a literatura sobre o tema proposto, contribuindo para o aprimoramento da assistência em urgência e emergência pela enfermagem e para o bem-estar dos profissionais da área.

4. METODOLOGIA

4.1 Desenho da Pesquisa

Trata-se de um estudo realizado através de uma revisão narrativa da literatura, utilizando artigos de publicações amplas e apropriadas a fim de descrever e discutir o desenvolvimento de um determinado assunto.

Existem duas categorias de artigos de revisão encontradas na literatura. Sendo revisões narrativas e revisões sistemáticas, ambas com características e objetivos diferentes.

As revisões narrativas constituem de análises das literaturas publicadas em livros, artigos de periódicos impressos ou digitais e de sua interpretação e principalmente pessoal do autor baseando-se em publicações amplas que devem ser apropriadas em descrever-se na discussão e desenvolvimento do seu estado, podendo ser de forma contextual ou teórico.

Nas revisões narrativas não são informados as suas fontes utilizadas e a metodologia para buscas das referências e nem os seus critérios utilizados na avaliação e da sua seleção de trabalhos, conforme cita ROTHER (2007).

A revisão narrativa é composta por introdução, desenvolvimento (que pode ser dividido em textos com seções e subseções com títulos e subtítulos dependendo das abordagens e dos assuntos trabalhados no trabalho em tela) pesquisa e conclusão.

Vale destacar que neste tipo de trabalho não possui uma metodologia que permita a reprodução de dados e nem fornecem respostas quantitativas para questões específicas. Mas tem um papel fundamental para ciência continuada.

Permite que o leitor adquira e atualize o conhecimento sobre o tema proposto em um curto espaço de tempo.

A tabela 1 demonstra os itens compostos na revisão narrativa e o que diferencia das revisões sistemáticas conforme ROTHER (2007).

Tabela 1. DIFERENÇA DA REVISÃO NARRATIVA E SISTEMÁTICA

Itens	Revisão Narrativa	Revisão Sistemática
Questão	Forma ampla	Forma específica
Fontes:	Não se especifica as suas fontes	As fontes são de formas amplas e explícitas no trabalho
Seleção	Não se especifica as suas fontes	Seleção baseadas em critérios inalterável,
Avaliação	Mutável	Avaliação de parâmetros e repetida
Síntese	Qualitativa	Quantitativa
Inferência	Em alguns casos os resultados são de pesquisas clínicas	Baseados sempre em resultados de pesquisas clínicas

Tabela 1 Diferença entre revisão Narrativa e Sistemática

Fonte: As próprias autoras

4.2 Levantamento bibliográfico

Trata-se de uma revisão de literatura, no período de 2018 a 2024 com base nos bancos de dados da BVS - *Bireme* (Biblioteca Virtual em Saúde), *LILACS* (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e *SCIELO*.

Figura 1 - Processo de revisão de literatura. Pouso Alegre, Minas Gerais. Brasil, 2025.

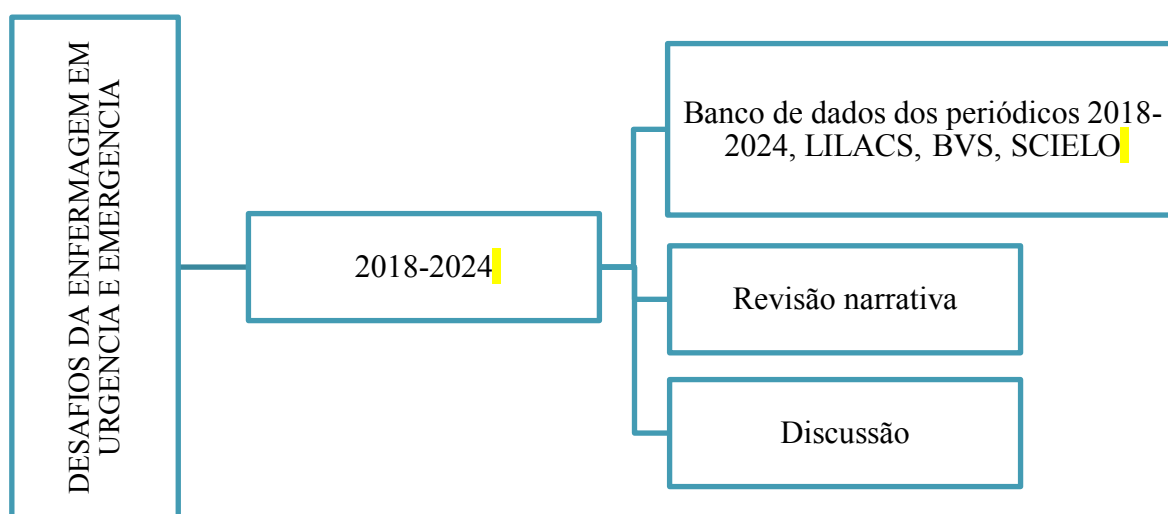


Figura 1. LEVANTAMENTO BIBLIOGRAFICO

Fonte: Os próprios autores

4.3 Critérios de Elegibilidade: artigos e teses que discutem intervenções e/ou estratégias para melhorar a assistência de enfermagem, e que possam incluir informações sobre a saúde mental dos profissionais que atuam em situações de alto estresse.

4.3.1 Critérios de Inclusão: artigos e teses em Português e em Inglês sobre a temática abordada, no período de 2018 a 2024, e publicações que analisam ou discutam a qualidade do atendimento e as condições de trabalho dos enfermeiros.

4.3.2 Critérios de Exclusão: periódicos antes do ano de 2018, que não abordem a temática escolhida e em outras línguas como: Espanhol, Francês e demais línguas.

4.4 Quantidade de artigos pesquisados nos bancos de dados

Para construção do quadro, foram extraídas as seguintes variáveis: número, base de dados e portal, autor(s), ano, título, periódico, procedência dos estudos e delineamento da pesquisa.

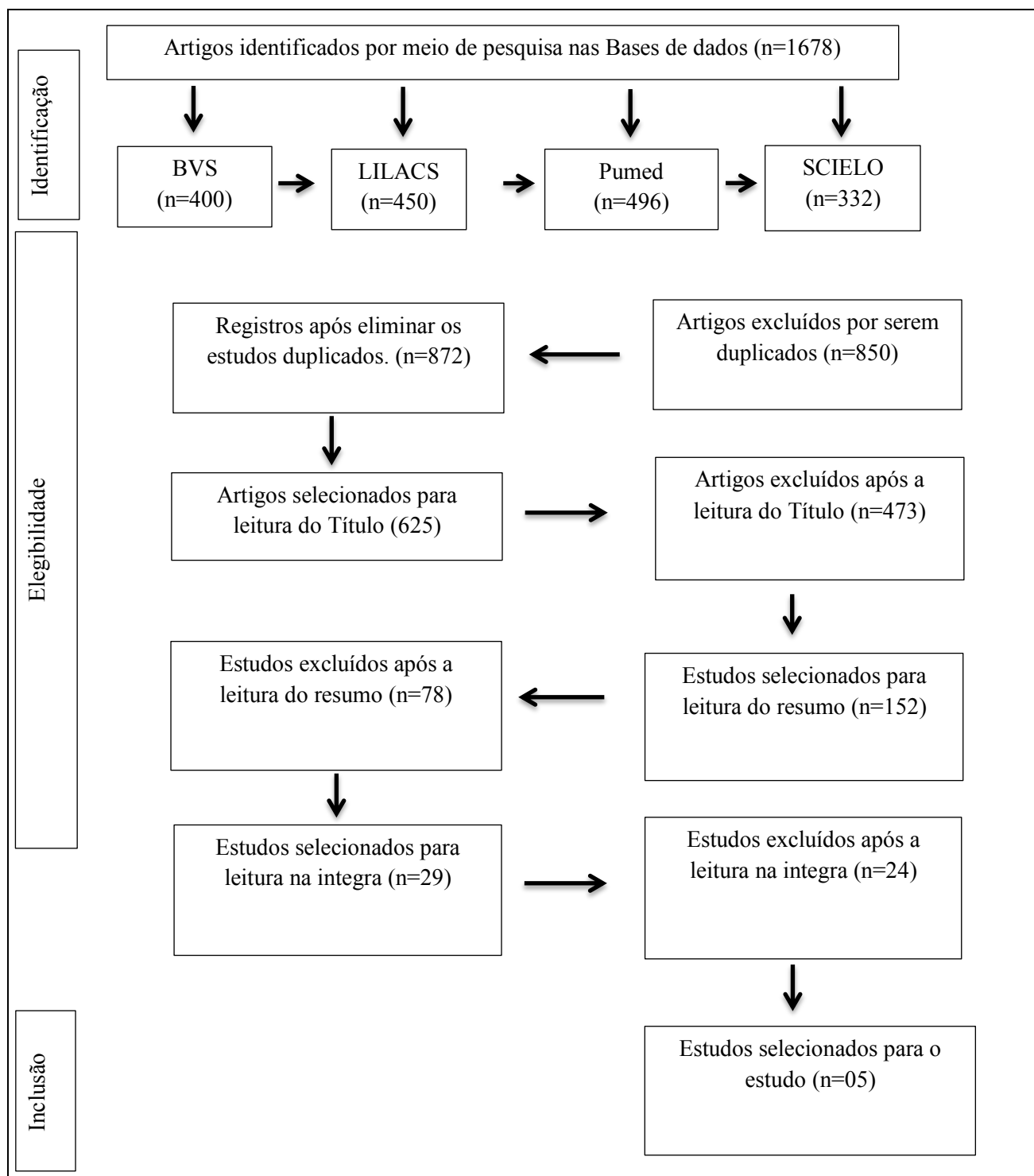
Os dados foram analisados por categorias temáticas conforme proposto por Bardin (2011), sendo que na fase de interpretação dos resultados avaliaram-se as convergências e divergências existentes à luz de diferentes autores.

Quanto aos aspectos éticos, ressalta-se que os preceitos de autoria e as citações dos autores das publicações que constituíram a amostra foram respeitados.

A busca de dados em ciências de saúde resultou em 1678 artigos, dos quais foram selecionados 05 para inclusão no estudo, conforme figura 2.

5. RESULTADOS

Figura 2 - Fluxograma de seleção dos estudos adaptado do preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses (Prisma).



5.1- Revisão da literatura

Apresentam-se, no quadro 1, dos artigos e teses selecionados durante a revisão narrativa de literatura.

N	Autor	Título do artigo	Objetivo	Método	Principais resultados	Periódico ano, volume e página.
1	Azambuja VA, Pena SB, Pereira FH, Santos VB, Santos MA.	Avaliação da qualidade do sono em profissionais de saúde da emergência	Avaliar a qualidade do sono de profissionais dos serviços de emergência e sua associação com o nível de fadiga e qualidade de vida.	Pesquisa descritiva, transversal e correlacional, realizada em unidades do SAMU e UPA de Três Lagoas, Mato Grosso do Sul, com 108 participantes entre médicos e profissionais de enfermagem.	A má qualidade do sono é um fator determinante para o aumento da fadiga e redução da qualidade de vida desses profissionais, evidenciando a necessidade de intervenções voltadas para a promoção da saúde do sono e para a redução do estresse ocupacional nos ambientes de emergência.	Acta Paul Enferm. 2024; 37: eAPE01001
2	Moura AA, Souza AACF, Silva PKA, Bernardes A, Ferreira NP.	Empoderamento estrutural de enfermeiros nos serviços de emergências: revisão integrativa	Sintetizar e analisar as evidências científicas acerca do empoderamento estrutural dos enfermeiros, especificamente no contexto da emergência.	Revisão integrativa da literatura realizada nas bases de dados eletrônicas: Lilacs, PubMed, Scopus, <i>Web of Science</i> e Embase.	As evidências apontam a necessidade de investimentos em estratégias como a educação permanente contínua e o protagonismo dos profissionais em sua prática diária. A liderança mostra-se essencial para o fortalecimento do ambiente de trabalho e para a promoção da segurança do paciente.	Acta Paul Enferm. 2024; 37: eAPE01713.

3	Lima EB, Lima Filho CA, Silva PF, Pereira JC, Horta WG, Bernardino AO et al.	Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência	Analisar os desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco de um serviço de urgência e emergência	Pesquisa exploratório-descritiva com abordagem qualitativa, desenvolvida em março de 2019, em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) localizada em Caruaru, Pernambuco. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com oito enfermeiros	A classificação de risco exige mais do que a simples aplicação de protocolos, demandando autonomia, preparo técnico e avaliação clínica criteriosa por parte dos enfermeiros. Destacou-se a necessidade de capacitação permanente, atualização dos protocolos utilizados e ações educativas direcionadas tanto à população quanto aos profissionais de saúde, promovendo maior integração e segurança no atendimento em unidades de urgência e emergência.	Journal Health NPEPS. 2023 jan-jun; 8(1): e10952.
4	Ferraz, Mariana Oliveira Antunes.	Sensibilidade moral das enfermeiras dos serviços de atenção às urgências.	Compreender como a sensibilidade moral é evidenciada pelas enfermeiras que atuam no contexto de cuidado na atenção às urgências.	Estudo de métodos misto, o primeiro momento com a abordagem quantitativa, com a participação de 422 enfermeiras dos serviços de atenção às urgências cuja análise foi realizada a partir de estudo psicométrico, transversal, e seguido da qualitativa, com a participação de 15 enfermeiras dos serviços de atenção às urgências com	A compreensão da sensibilidade moral se faz um componente importante para lidar com as complexidades inerentes ao cuidado, em especial em questões que refletem em vulnerabilidades para a pessoa sob cuidado; a sensibilidade pode ser observada a partir da descrição das vivências das enfermeiras ao reconhecer limites, vulnerabilidades e necessidade de aportar conhecimentos e sentimentos no cuidado.	Defesa tese de doutorado- Biblioteca da UFBA - 2023 Salvador; s.n; 20230000. 184P p.

				abordagem descritivo- compreensiva.		
5	Ignacio da Silva, A. G., da Silva Mendonça, S. E, Cassundé Moraes, A., de Souza Vasconcelos, T., & Fazzi Costa, G.	Satisfação e insatisfação da equipe de enfermagem em unidades de urgência e emergência: revisão integrativa.	Descrever a satisfação e insatisfação da equipe de enfermagem no contexto de trabalho em unidades de urgência e emergência.	Estudo do tipo Revisão Integrativa, realizada nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SciELO e BVS com 7 artigos selecionados conforme critérios de inclusão e exclusão.	A satisfação dos profissionais de enfermagem é relacionada a condições de trabalho e reconhecimento profissional, além da remuneração adequada, enquanto a insatisfação está relacionada à falta de engajamento entre a equipe, falta de reconhecimento profissional e condições de trabalho inadequadas, como a sobrecarga.	Nursing Edição Brasileira, 24(276), 5656– 5669.

6. DISCUSSÃO

Os Serviços de Emergência Hospitalares (SEH) representam uma das principais portas de entrada dos usuários nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados⁽²⁵⁾. Em âmbito mundial, observa-se um crescimento no número de pacientes que recorrem aos SEH, apresentando uma ampla variedade de condições clínicas⁽⁶⁾. Essa realidade pode gerar superlotação nesses serviços, a qual, somada frequentemente à fragilidade dos processos organizacionais, resulta em desfechos clínicos desfavoráveis⁽²⁵⁻²⁶⁾. Trata-se de um cenário que impacta de forma direta não apenas os usuários, mas também, de maneira ampla, os serviços e sistemas de saúde e enfermeiros responsáveis⁽²⁸⁾.

A revisão de literatura evidencia aspectos fundamentais para a compreensão e relação das condições de trabalho dos profissionais de enfermagem em ambientes de urgência e emergência, destacando os desafios, demandas e possíveis alternativas para a melhoria do bem-estar desses trabalhadores e da qualidade do cuidado para com os pacientes para sejam beneficiados⁽¹⁷⁾.

De Martino (2002) observa que a má qualidade do sono é um fator determinante para o aumento da fadiga e, conseqüentemente, para a redução da qualidade de vida dos profissionais de enfermagem⁽¹⁾, se reforça a necessidade de ações específicas que promovam a saúde do sono, o manejo do estresse ocupacional e a humanização dos ambientes de trabalho, considerando as exponenciais jornadas em serviços de emergência, onde situações imprevisíveis e alta demanda de atendimentos são rotineiras.

Segundo Peixoto (2013) outro ponto relevante identificado é a importância de estratégias voltadas para a educação permanente, o fortalecimento do protagonismo profissional e o papel da liderança no cotidiano das equipes. Investir em capacitação contínua e incentivar o engajamento dos profissionais contribuem não apenas para a segurança do paciente, mas também para a valorização e satisfação dos trabalhadores, impactando positivamente o clima organizacional⁽²²⁾.

A análise realizada aponta, ainda, que a prática da classificação de risco requer preparo técnico aprofundado⁽²⁶⁾, autonomia e habilidades clínicas refinadas, indo além da mera aplicação de protocolos pré-estabelecidos. Dessa forma, evidencia-se a urgência de

atualização profissional constante dos protocolos utilizados, bem como o desenvolvimento de ações educativas que envolvam tanto a equipe multiprofissional quanto a comunidade atendida, por meio de informações claras, cards e cartazes, fortalecendo a resolutividade e a qualidade do atendimento⁽¹⁹⁾.

Em estudo realizado por Mendonça (2022) com enfermeiros de atendimento de urgência e emergência destacou a relevância das tecnologias digitais e dos sistemas de informação em saúde como aliados no processo de tomada de decisão em contextos de urgência e emergência. A informatização do prontuário, o uso de protocolos digitais e o acesso rápido a informações clínicas podem otimizar e aperfeiçoar o fluxo de atendimento e reduzir a ocorrência de falhas. Contudo, a efetividade dessas ferramentas depende de investimentos em infraestrutura e da capacitação contínua dos profissionais, de modo a integrar a tecnologia ao cuidado sem perder de vista a dimensão humana da assistência.

Evidencia-se também as limitações estruturais e à escassez de recursos materiais e humanos nos serviços de urgência e emergência. A ausência de insumos adequados, a superlotação das unidades e o déficit de profissionais dificultam a prestação de um cuidado seguro e resolutivo⁽²⁴⁾. Esse cenário exige dos enfermeiros não apenas habilidades técnicas, mas também capacidade de improvisação e gestão de recursos, o que aumenta ainda mais a complexidade de seu trabalho diário.

Outro aspecto destacado refere-se à sensibilidade moral dos enfermeiros, compreendida como um elemento a ser aplicado na abordagem de situações complexas e na garantia de um cuidado mais humanizado, incluindo na abordagem de situações complexas, como priorização de atendimentos em múltiplas vítimas ou conflitos entre protocolos e necessidades individuais dos pacientes⁽²⁵⁾.

Ambientes que promovem a reflexão ética e o apoio institucional ampliam a capacidade de resposta técnica e ética, favorecendo a humanização do cuidado⁽¹⁷⁾.

Reconhecer as vulnerabilidades dos pacientes, bem como os limites e desafios impostos pelo contexto de trabalho, amplia a capacidade de resposta ética e técnica dos profissionais, reforçando a importância de espaços de reflexão e apoio institucional.

Um estudo realizado por Souza⁽²⁴⁾ ressalta a evidência de que a satisfação da equipe de enfermagem depende de fatores como condições adequadas de trabalho, remuneração justa e reconhecimento profissional.

A insatisfação, por sua vez, relaciona-se à sobrecarga, à falta de apoio entre colegas e à ausência de reconhecimento, fatores que podem comprometer a qualidade da assistência e o vínculo entre equipe e paciente⁽²⁰⁾.

Além da sobrecarga física, os profissionais de enfermagem em urgência e emergência estão expostos a forte desgaste psicológico, muitas vezes relacionado à convivência constante com situações de morte, sofrimento e pressão por decisões rápidas. Esses fatores potencializam quadros de ansiedade, depressão e burnout, o que pode comprometer não apenas a saúde do trabalhador, mas também a qualidade da assistência prestada, incluindo aumento do risco de erros⁽²¹⁻²²⁾.

No contexto dos profissionais que atuam nos Serviços de Urgência e Emergência (SUE), sentimentos de medo e insegurança têm se tornado cada vez mais frequentes, uma vez que se trata de um setor que lida intensamente com situações inesperadas e diversas intercorrências clínicas dos usuários que procuram esse serviço⁽³⁰⁾. A enfermagem está entre as categorias da área da saúde mais suscetíveis à violência ocupacional, por ser uma profissão que mantém contato direto com os usuários e seus familiares, além de ser uma categoria predominantemente composta por mulheres⁽³¹⁾.

Os níveis elevados de exaustão emocional são comuns entre enfermeiros de emergência, fato que reforça a necessidade de programas institucionais de apoio psicológico e estratégias de promoção da saúde mental⁽²⁾.

6.1 Limitações do Estudo

Este estudo apresentou algumas limitações que devem ser consideradas. A principal delas foi a ausência de artigos atualizados, devido à escassez de estudos recentes sobre a temática abordada, o que pode ter limitado a amplitude da discussão teórica.

6.2 Contribuições para a área da saúde

Como contribuições para a prática, este estudo possibilitará uma reflexão dos profissionais atuantes na Urgência e Emergência acerca das possibilidades de ações desenvolvidas na melhoria das condições de trabalho e assistência a ser prestada no atendimento.

É necessário que o enfermeiro, junto à Unidade de Atendimento, seja o principal articulador para desenvoltura de projetos e estratégias para ajustes no quadro de trabalho, melhores condições de atendimento e diminuição de sobrecarga.

7. CONCLUSÃO

Com base na análise realizada, observa-se que os enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência enfrentam diversos desafios, como sobrecarga de trabalho, escassez de recursos humanos e materiais, estresse emocional e exposição frequente a situações de violência. Os achados desta revisão reforçam a necessidade de que gestores, instituições de saúde e formuladores de políticas públicas direcionarem esforços para melhorar as condições de trabalho, oferecerem suporte psicológico, promover educação continuada e valorizar o papel estratégico da enfermagem nos serviços de urgência e emergência. Tais iniciativas são essenciais para garantir ambientes de trabalho mais seguros, equipes mais motivadas e uma assistência de maior qualidade à população.

8. REFERÊNCIAS

1. Azambuja, V. A.; Pena, S. B.; Pereira, F. H.; Santos, V. B.; Santos, M. A.. Avaliação da qualidade do sono em profissionais de saúde da emergência. *Acta Paulista de Enfermagem*, São Paulo, v. 37, eAPE01001, jan. 2024.
2. Moura, A. A.; Souza, A. A. C. F.; Silva, P. K. A.; Bernardes, A.; Ferreira, N. P. Empoderamento estrutural de enfermeiros nos serviços de emergências: revisão integrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, São Paulo, v. 37, eAPE01713, 2024.
3. Santos, L. F.; Silva, P. K.; Souza, A. A. Carlos F.; Silva, A. A.; Pereira, M. B.; Luiz, C. C. A.; Pereira, M. A. C.; Onocko-Campos, R. T.. Desafios enfrentados por enfermeiros da classificação de risco em urgência e emergência. *Journal of Health Nursing and Public Health*, v. 10, n. 1, e10952, 2025.
4. Ferreira, M. O. A.. Sensibilidade moral das enfermeiras dos serviços de atenção às urgências. 2023. 182 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Saúde, Salvador, 2023.
5. Silva, A. G. I. da. Satisfação e insatisfação da equipe de enfermagem em unidades de urgência e emergência: revisão integrativa. *Revista Nursing*, [s.l.], v. 24, n. 285, p. 44–50, jan. 2021.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. Redefine a Rede de Atenção às Urgências no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2012.
7. Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção às Urgências. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.
8. Lima, M. T. A gestão do cuidado em unidades de urgência e emergência: desafios e perspectivas. *Revista Brasileira de Saúde Pública*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 302-310, 2019.
9. Oliveira, J. C.; Almeida, R. G. Desafios no atendimento de enfermagem em ambientes de urgência: uma revisão crítica. *Revista de Enfermagem da UFPE On Line*, Recife, v. 14, n. 12, p. 3531-3537, 2020.
10. Ribeiro, J. F.; Silva, M. C. Atendimento pré-hospitalar: desafios e perspectivas na atenção às urgências. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 73, n. 6, p. 1-9, 2020.

11. Souza P. R. O papel do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência: uma revisão de literatura. *Scientific Eletronic Archives*, Mato Grosso, 2020.
12. Silva, L. S. O papel do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência: um estudo sobre práticas e desafios. *Revista de Enfermagem da UFMG*, Belo Horizonte, v. 25, n. 4, p. 501-507, 2018.
13. De Martino, M. M. Estudo comparativo de padrões de sono em trabalhadores de enfermagem dos turnos diurno e noturno. *Revista Pan-Americana de Saúde Pública*, Washington, v. 12, n. 2, p. 95–100, ago. 2002. Publicado em espanhol.
14. Paiva, Luciene dos Santos. A desvalorização da enfermagem no Brasil: uma análise crítica. *Revista Tópicos*, [S. l.], 22 ago. 2024.
15. Backes, D. S.; Lunardi Filho, W. D.; Lunardi, V. L. O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 40, n. 2, p. 221-227, 2006. Relato de pesquisa.
16. Sardinha P., L., Cuzatis G., L., Dutra C., T., Tavares, C. M. de M., Dantas C. A. C., Antunes C., E. (2013). Educação permanente, continuada e em serviço: desvendando seus conceitos. *Enfermería Global*, 12(29), 307-322.
17. Rios, T. A. Compreender e ensinar. São Paulo: Cortez, 2002.
18. Treichel, C. A. S.; Saidel, M. G. B.; Lucca, S. R.; Pereira, M. B.; Silva, A. A.; Luiz, C. C. A.; Pereira, M. A. C. Satisfação e sobrecarga de trabalho em profissionais da saúde mental. *Trabalho, Educação e Saúde*. [s.l.], v. 22, 2024.
19. Silva, J. R. et al. Síndrome de burnout em profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU): estudo transversal. *ResearchGate*, 2024.
20. Faustino, F. R. et al. Estresse ocupacional e síndrome de burnout em enfermeiros de unidades de emergência. *ResearchGate*, 2025.
21. Rodrigues M., Renata et al. Tecnologia de informação para atendimento de urgência e emergência: revisão integrativa. *Enfermería Actual de Costa Rica*, San José, n. 42, pág. 85-103, junho de 2022.
22. Souza K. H. J. F, Damasceno C. K. C. S, Alemida C. A. P. L, Magalhães J. M., Ferreira M. De A. Humanização dos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2025.

23. Dalla N. C. R., Zoboli E. L. C. P., Vieira M. M. Moral sensitivity in Primary Health Care nurses. *Rev. Bras Enferm.* 2017; 70(2): 308-16.
24. Sacoman, T. M.; Beltrammi, D. G. M.; Andreazza, R.; Cecílio, L. C. O.; Chioro dos Reis, A. A. Implantação do Sistema de Classificação de Risco Manchester em uma rede municipal de urgência. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 121, p. 354-367, abr./jun. 2019.
25. Bittencourt R. J., Hortale V. A. Intervenções para solucionar a superlotação nos serviços de emergência hospitalar: uma revisão sistemática. *Cad. Saúde Pública.* 2009 jul; 25(7):1439-1454.
26. Beltrammi D. G. M. Efetividade das intervenções para redução da superlotação nos serviços de emergência hospitalar. São Paulo: Instituto Sírio Libanês de Ensino e Pesquisa; 2015. 83 p.
27. Souza C. C., Toledo A. D., Tadeu L. F., et al. Classificação de risco em um pronto-socorro: nível de concordância entre uma instituição brasileira e o Protocolo de Manchester. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2011 fev; 19(1):26-33 (publicado em inglês).
28. Sakai, A. M.; Rossaneis, M. A.; Haddad, M. C. F. L; Sardinha, D. S. S. 22 Sentimentos de enfermeiros no acolhimento e na avaliação com classificação de risco em pronto-socorro. *Rev Rene.* 2016; 17(2):233-41.
29. Vasconcelos, I. R. R; Abreu, A. M. M; Maia, E. L. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais da equipe de enfermagem do serviço de pronto atendimento hospitalar. *Rev Gaúcha Enferm*, Porto Alegre (RS). 2012 jun;33(2):167-175.
30. Garlet, E. R. et al. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em situações de urgência e emergência. *Texto & Cont. Enf.*, Florianópolis, v. 18, n.2, p. 266-72, abr-jun, 2009.
31. Bittencourt, R.J.; Hortale, V.A. A qualidade nos serviços de emergência de hospitais públicos e algumas considerações sobre a conjuntura recente no município do Rio de Janeiro. *Ciência & Saúde Col.*, Rio de Janeiro, v. 12, n.4, p.929-934, 2007.