

Aline Fernanda O. Simon HENRIQUE*

 <https://orcid.org/0009-0009-5994-2688>

Flavia Ferreira Borges FALCÃO**

 <https://orcid.org/0009-0003-5412-7963>

Milena Jacometti BEZERRA***

 <https://orcid.org/0009-0001-4205-6841>

Danila Natiele D. Araujo PEREIRA****

 <https://orcid.org/0009-0004-6924-6751>

Camila Maria B. Weiller VIOTTO*****

 <https://orcid.org/0000-0002-5967-7791>

Adriana Luiz Sartoreto MAFRA*****

 <https://orcid.org/0000-0002-4325-2991>

Recebido em: 27 de fevereiro 2026.

Aprovado em: 14 de setembro de 2026.

QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO INTEGRATIVA

RESUMO

A enfermagem está diretamente ligada ao cuidado constante de pessoas doentes e isso impacta todos ao seu redor, predominante no setor de urgência e emergência. O estudo tem por objetivo sintetizar e categorizar a qualidade da assistência da equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência. Trata-se de uma revisão integrativa realizada entre os anos de 1971 a 2025, no Portal da Biblioteca Virtual de Saúde e Google Acadêmico, com busca realizada em fevereiro de 2025. Foram identificados 247 artigos sendo elegidos 20 artigos para análise após leitura de título e resumo. Foi realizado uma classificação de acordo com as principais abordagens de cada um, gerando 20 núcleos de sentido. A partir destes, foram construídas as principais categorias que respondiam à questão de pesquisa e ao objetivo que são: Acolhimento com classificação de risco, Cuidado humanizado, Educação continuada e Estratégias gerenciais. Sobre o acolhimento com classificação de risco pode-se concluir que é um instrumento essencial para melhorar a organização e os resultados no cuidado. A humanização é uma ação que deve ser praticada sistematicamente e a educação continuada é de grande importância, tendo em vista que, o aprimoramento da experiência profissional é um processo natural do enfermeiro. Conclui-se que a gestão realizada pelos enfermeiros se configura como pilares essenciais para uma assistência de qualidade.

Palavras-chave: qualidade da assistência à saúde; acolhimento; classificação de risco; educação continuada em enfermagem; humanização da assistência.

QUALITY OF NURSING TEAM CARE IN URGENT AND EMERGENCY SERVICES: AN INTEGRATIVE REVIEW

ABSTRACT

Nursing is directly associated with the continuous care of patients, which impacts everyone involved, particularly in urgent and emergency care settings. This study aimed to synthesize and categorize the quality of care provided by nursing teams in urgent and emergency services. This integrative review included studies published between 1971 and 2025 and was conducted using the Virtual Health Library Portal and Google Scholar, with the search performed in February 2025. A total of 247 articles were identified, of which 20 were selected for analysis after screening titles and abstracts. The articles were classified according to their main approaches, resulting in 20 units of meaning. Based on these units, the main categories addressing the research question and objective were established: Patient Reception with Risk Classification, Humanized Care, Continuing Education, and Management Strategies. Regarding patient reception with risk classification, it can be concluded that it is an essential tool for improving the organization and outcomes of care. Humanization is an approach that should be systematically practiced, and continuing education is of great importance, considering that the enhancement of professional experience is a natural process in nursing practice. It is concluded that management practices carried out by nurses constitute essential pillars for providing quality care.

Keywords: quality of health care; patient reception; risk classification; continuing nursing education; humanization of care.

* Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: alineferoliveira30@gmail.com

** Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: flavia22falcao@gmail.com

*** Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: milenajacomettibezerra150@gmail.com

**** Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: enfermeiradanilaaraujoaraujo@gmail.com

***** Mestre, Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: camila.viotto3@etec.sp.gov.br

***** Doutora, Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP/BR - Unifunec, e-mail: adriana96luiz@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A enfermagem está diretamente ligada ao cuidado constante de pessoas doentes e isso impacta todos ao seu redor. Segundo Versiani *et al.* (2012), predominante no setor de urgência e emergência os profissionais de enfermagem devem ser rápidos e precisos nas suas decisões, ter agilidade na avaliação do paciente, ser objetivo, pois os mesmos, vivenciam situações imprevisíveis e executa multitarefas no âmbito da assistência em uma unidade de pronto socorro.

Devido à natureza das ações, além do próprio ambiente desgastante, o setor de urgência e emergência geram altos níveis de estresse para os profissionais e o processo de trabalho dinâmico e heterogêneo no setor envolvem ações que compromete a saúde do trabalhador. Esses são fatores determinantes que geram riscos ocupacionais e reflete diretamente na qualidade da assistência (Loro *et al.*, 2016).

Araújo, Quental e Medeiros (2016) relatam também que a carência de recursos, o trabalho desfavorável e a sobrecarga de serviços são os fatores que estão presentes no dia a dia dos profissionais de enfermagem do setor de urgência e emergência. Além destes há o dimensionamento inadequado da equipe, exposição do trabalhador a situações de riscos que prejudique sua saúde, contato direto e constante com o paciente e seus familiares e o estresse mental e físico que, juntos podem afetar negativamente a qualidade da assistência.

Nesse contexto, despertou-se o interesse em realizar este estudo com a seguinte questão de pesquisa: Qual a qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência?

Como o papel do enfermeiro está em todas as dimensões do cuidado este estudo se justifica devido ao aprimoramento da qualidade do cuidado realizado pela equipe de enfermagem em atendimentos de urgência e emergência, encontrando pontos fortes e fracos para implementar melhorias. A análise da qualidade da assistência ajuda a identificar áreas de risco para os pacientes, permitindo a implementação de medidas para reduzir erros e eventos adversos. Portanto o objetivo do estudo é de sintetizar e caracterizar a qualidade da assistência da equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência.

2 METODOLOGIA

A pesquisa se enquadra em uma revisão integrativa, com finalidade de sintetizar os resultados de pesquisas prévias relacionadas a um tema específico, sendo ele a qualidade da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência, visando aprofundar o conhecimento de maneira sistemática e organizada. Esta metodologia é uma abordagem que permite reunir e sintetizar resultados de pesquisas primárias, proporcionando uma visão abrangente sobre o tema investigado (Souza; Silva; Carvalho, 2010).

Whittemore e Knafl (2005) dizem: “uma revisão integrativa é uma metodologia distinta que resume a pesquisa anterior e gera novas perspectivas sobre tópicos específicos por meio de uma síntese sistemática e rigorosa das evidências”.

A elaboração da pergunta de pesquisa e definição dos descritores foi através da estratégia mnemônica do acrônimo PICO: P – paciente (equipe de enfermagem), I – intervenção (não se aplica), C - comparação (serviço de urgência e emergência) e O - “outcomes”/desfecho (qualidade da assistência). Em seguida, a seleção dos descritores no Decs/MeSH. Os descritores utilizados foram “Equipe de enfermagem”, “Serviço de urgência e emergência” e “Qualidade da assistência”.

A presente revisão integrativa selecionou artigos disponíveis online, na íntegra, publicados no período de 1971 a 2025, no Portal da BVS (Base de Dados: MEDLINE, BDENF, LILACS e IBECs) e Google Acadêmico, com busca realizada em fevereiro de 2025. Os descritores foram identificados no Portal Regional da BVS e Google Acadêmico, e uma busca avançada foi realizada utilizando os operadores booleanos “and”, cruzando cada descritor, e o filtro “Texto Completo”, apresentando os resultados no Quadro 1.

Quadro 1 – Apresentação da estratégia de busca, Santa Fé do Sul, São Paulo, Brasil, 2025

BASE DE DADOS	CRUZAMENTOS E DESCRITORES
Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) 68	(equipe de enfermagem) AND (serviço de urgência e emergência) AND (qualidade da assistência)
Google Acadêmico 179	“equipe de enfermagem”, “serviço de urgência e emergência”, “qualidade da assistência”

Fonte: Das próprias autoras, 2025.

Foram incluídas publicações nos idiomas português, inglês ou espanhol que estavam disponíveis integralmente, excluindo artigos em alemão, japonês e francês, assim como resumos e artigos de acesso restrito. As citações foram organizadas no software Zotero®, com

remoção de referências duplicadas. Os títulos e resumos foram analisados por dois revisores independentes, com consulta a um terceiro revisor em caso de dúvidas.

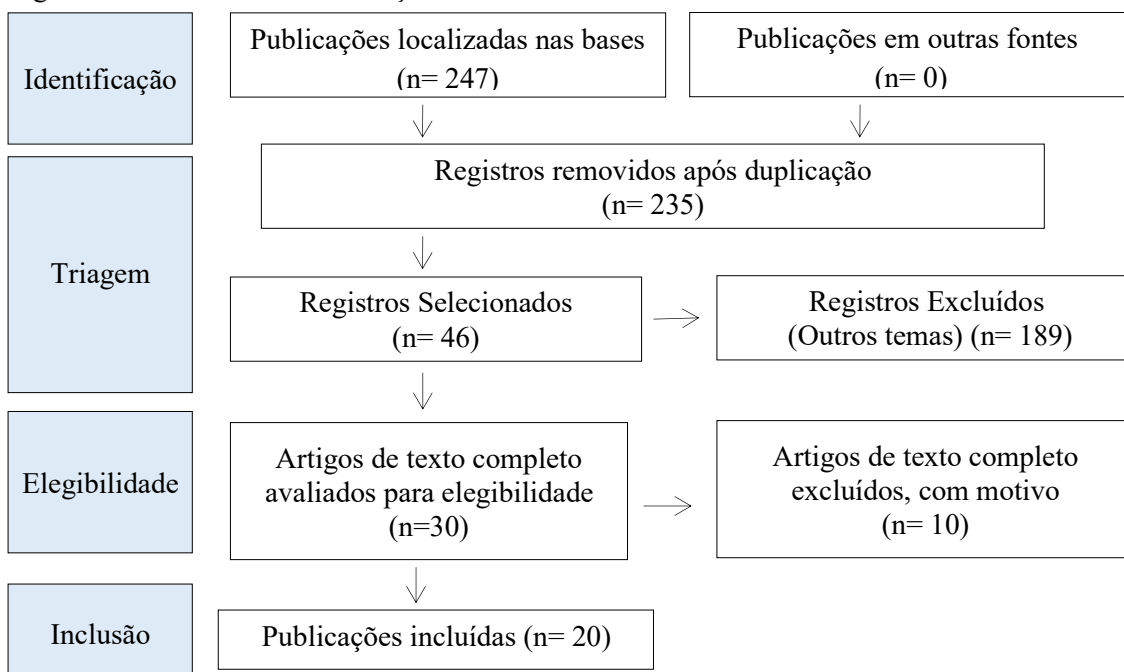
Os artigos selecionados foram lidos na íntegra, com extração de dados e apresentação em quadros, utilizando estatísticas simples e texto descritivo. As informações foram analisadas quanto a autor, título, ano de publicação, revista, objetivo do estudo ou questão norteadora, principais resultados e compreensão do pesquisador. Os resultados foram apresentados em um fluxograma, seguindo as orientações do Instituto Joanna Briggs em Systematic Reviews for PRISMA-P (Page *et al.*, 2021).

3 RESULTADOS

Foram identificados 68 artigos no Portal da BVS (56 textos estavam publicados no LILACS e BDENF) e 179 artigos no Google Acadêmico. Do total de artigos encontrados, foram excluídos 189, sendo 12 por estarem duplicados. Após a análise cuidadosa dos títulos, resumos e critérios de seleção previamente estabelecidos, 30 artigos foram pré selecionados. Por fim, 20 compuseram esta revisão integrativa.

O ano de publicação está entre 2011 a 2024 e o fluxograma da seleção dos estudos que foram utilizados para desenvolvimento desta revisão pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1 – Processo de identificação e inclusão de estudos



Fonte: Das próprias autoras, 2025.

O Quadro 2 mostra as características dos artigos e nota-se que grande parte dos artigos utilizados são dos anos de 2011 a 2024. Os estudos são todos do Brasil. Contudo, a Região Sul do país mostrou um maior número de pesquisas nesta área. Os demais foram realizados na região Sudeste e Centro-Oeste. Os artigos selecionados foram enumerados onde é apresentado o título, autor, tipo de estudo, principais resultados e uma síntese dos artigos.

Quadro 2 – Artigos eleitos para análise e síntese

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
1	Assistência de enfermagem ao paciente politraumatizado	ZAPAROLI, A. M. <i>et al.</i> 2022	Descrever e destacar a importância da assistência de enfermagem a pacientes politraumatizados.	Destaca a importância do cuidado de enfermagem ágil e seguro para pacientes politraumatizados, baseado em protocolos e processo de enfermagem. O treinamento e a capacitação dos enfermeiros são essenciais para garantir a sobrevivência dos pacientes.
2	Desenvolvimento do raciocínio clínico de enfermeiros de um serviço hospitalar de emergência	MENEGON, F. H. A. <i>et al.</i> 2019	Compreender como os enfermeiros desenvolvem o raciocínio clínico no ambiente de emergência, destacando as experiências e os desafios enfrentados nesse processo.	O desenvolvimento do raciocínio clínico dos enfermeiros em serviços de emergência ocorre gradualmente, com base na experiência prática e na interação com a equipe de saúde, resultando no aprendizado das atribuições profissionais, evolução das habilidades, prestação segura de assistência e reconhecimento profissional.
3	Competências do enfermeiro no acolhimento de clientes na classificação de risco em uma unidade de emergência	MENDONÇA, A.R. 2018	Compreender as competências que os enfermeiros necessitam adquirir e desenvolver para o acolhimento do cliente no serviço de emergência e a classificação de risco.	Foram destacadas competências essenciais dos enfermeiros, assim como a necessidade de maior suporte institucional. A educação permanente da equipe multidisciplinar foi apontada como essencial para a tomada de decisões.

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
4	O processo de trabalho do enfermeiro na unidade de urgência e emergência de um hospital público.	MARTINS, B. R. 2016	Analisar os processos de trabalho dos enfermeiros na unidade de urgência e emergência de um hospital público.	O trabalho dos enfermeiros na urgência e emergência é essencial para salvar vidas, envolvendo a integração de ações gerenciais e assistenciais. Principais atividades incluem acolhimento com classificação de risco, assistência a pacientes graves e supervisão das equipes. Desafios incluem organização do ambiente e coordenação com outros profissionais. Processos bem estruturados são fundamentais para garantir um atendimento seguro e eficaz.
5	Nível de complexidade assistencial e dimensionamento de enfermagem no pronto-socorro de um hospital público	CASAROLLI, A. C. G. et al. 2015	Analisar o nível de complexidade assistencial e o dimensionamento dos profissionais de enfermagem no pronto-socorro de um hospital público.	A maioria dos pacientes em cuidados mínimos aponta para inadequações no fluxo de atenção da saúde e uso indevido da atenção terciária. Deficiência no número de profissionais de enfermagem disponíveis pode comprometer a qualidade e segurança da assistência no pronto-socorro.
6	Implantação do acolhimento com classificação de risco em serviço hospitalar de emergência: atuação do enfermeiro	BELLUCCI JÚNIOR, J. A.; MATSUDA, L. M. 2012	Relatar o processo de implantação do Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) em um serviço hospitalar de emergência, destacando a atuação do enfermeiro nesse contexto.	A implantação do Acolhimento com Classificação de Risco no Hospital Universitário Regional de Maringá resultou em melhorias significativas na redução da demanda de atendimentos na emergência, com destaque para a atuação dos enfermeiros. No entanto, ainda são necessários ajustes para otimizar o funcionamento do serviço e alcançar plenamente os objetivos de humanização do atendimento.

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
7	Um olhar para a qualidade no processo de atendimento em um serviço de urgência público	SILVA, L. G. da.; MATSUDA, L. M 2012	Compreender a percepção da qualidade no processo de atendimento em um serviço de urgência público, sob a perspectiva dos trabalhadores da equipe multiprofissional.	O artigo destaca a importância da integração entre os serviços, gestão eficiente de eventos adversos, acolhimento com classificação de risco e qualidade em todas as etapas do sistema de saúde para melhorar a organização do processo e humanizar o atendimento em um serviço de urgência público.
8	O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura	BELLUCCI JÚNIOR, J. A.; MATSUDA, L. M. 2011	Identificar e sintetizar evidências científicas sobre como os enfermeiros contribuem para a promoção da qualidade nesses serviços.	O artigo destaca a importância da promoção da qualidade no atendimento em serviços hospitalares de emergência através da humanização do cuidado e do cuidador. Destaque para a organização da equipe de enfermagem e o papel do enfermeiro no Acolhimento com Classificação de Risco para garantir a qualidade dos serviços de emergência.
9	Revisão integrativa acerca do trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência	MELO, C. F. de. <i>et al.</i> 2011	Identificar fatores que restringem o trabalho da equipe de enfermagem nesse tipo de atendimento e mapear estratégias para melhorias, beneficiando tanto os profissionais quanto os usuários.	Os enfermeiros enfrentam desafios como sobrecarga e estresse, mas a colaboração em equipe e cuidados humanizados são essenciais para um atendimento eficaz. Avanços nas práticas de enfermagem e na pesquisa científica têm contribuído para melhorias no atendimento.
10	A percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência	SANTANA, B. C.; OLIVEIRA, A. T.; ARAÚJO, R. V. 2022	Conhecer e analisar a percepção da equipe de enfermagem sobre a humanização nos atendimentos de urgência e emergência.	O Acolhimento com Classificação de Risco é identificado como principal instrumento de humanização. Obstáculos incluem superlotação, falta de recursos e despreparo da equipe. Capacitação e escuta qualificada são essenciais para uma assistência humanizada.

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
11	Humanization of Emergency Services Assistance: A view of nursing in the light of phenomenology	CELICH, K. L. S. <i>et al.</i> 2021	Compreender o significado da humanização para a equipe de enfermagem no cenário da urgência e emergência.	Três temas principais emergiram das entrevistas: valorização da empatia e do respeito no cuidado, condições adversas de trabalho que afetam a qualidade da assistência e a importância da comunicação e trabalho em equipe para a prática humanizada. Barreiras incluem falta de recursos e estrutura precária.
12	Transformando caos em cuidado: a assistência de enfermagem no atendimento às vítimas de politrauma	OLIVEIRA, A. S. <i>de. et al.</i> 2024	Descrever a assistência de enfermagem como pilar essencial no atendimento a vítimas de politrauma em serviços de urgência e emergência	A qualidade da assistência de enfermagem em casos de politrauma depende de educação continuada, protocolos padronizados e abordagem humanizada.
13	The nurse's performance facing humanized care in urgency and emergency services: the challenges for implementation	ROCHA, I. C. da. <i>et al.</i> 2021	Investigar a atuação dos enfermeiros no atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência, bem como identificar os principais desafios para a sua implementação	Este estudo destaca a importância da humanização nos serviços de saúde, ressaltando a necessidade de formação contínua para implementação a longo prazo. Enfermeiros desempenham um papel essencial na coordenação e acolhimento humanizado da equipe.
14	O avanço da enfermagem no âmbito emergencial: revisão de literatura	CRUZ, A. P. <i>et al.</i> 2021	Identificar os resultados dos atendimentos de enfermagem na redução de óbitos em unidades de emergência, destacando a importância do avanço teórico-prático da enfermagem.	Este estudo destaca a importância do atendimento de enfermagem de qualidade em unidades de emergência para reduzir a mortalidade, ressaltando a importância do conhecimento técnico-científico, humanização da assistência, formação continuada e liderança do enfermeiro.

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
15	A atuação do enfermeiro na coordenação e no gerenciamento da qualidade em um serviço pronto atendimento de emergência do município de Sarzedo – MG	OLIVEIRA, A. D. S. de; MEDEIROS, R. G. 2021	Apresentar à comunidade de enfermagem e de gestão em saúde a experiência de dois enfermeiros na coordenação e no gerenciamento da qualidade em uma unidade de urgência (UPA).	Este estudo apresenta a implantação bem-sucedida da Sistematização da Assistência de Enfermagem, a criação de impressos padronizados, a implementação do planejamento estratégico e a capacitação contínua da equipe multiprofissional, resultando em melhorias na qualidade da assistência e nas relações de trabalho.
16	Transferência de cuidados: olhar e prática da enfermagem em um serviço de pronto atendimento	FERREIRA, B. E. S. <i>et al.</i> 2023	Analisar a transferência de cuidados realizada pelos profissionais de enfermagem em uma unidade de pronto atendimento (UPA).	O estudo aborda resultados relacionados à transferência de cuidados, ao trabalho da enfermagem na UPA e à importância da comunicação, destacando falhas e riscos à segurança do paciente.
17	Protocolo ao politrauma: assistência de enfermagem prestada ao paciente politraumatizado na emergência de um hospital do extremo sul catarinense	FAVARIN, A. C. 2022	Identificar a organização do serviço de enfermagem para atendimento do paciente politraumatizado em casos de emergência.	Profissionais de saúde têm conhecimento insuficiente sobre protocolos importantes e enfrentam dificuldades na aplicação devido a falta de treinamento frequente e limitações de recursos. Registro de atendimentos é predominantemente feito em prontuários eletrônicos, com pouca padronização.
18	Atuação do enfermeiro frente ao acolhimento com classificação de risco em unidades de urgência e emergência	FREITAS, J. D.daS. 2024	Analisar como se dá a atuação do enfermeiro frente ao Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) nas unidades de urgência e emergência.	Este estudo destaca a atuação do enfermeiro na triagem, organização da equipe e gerenciamento do cuidado em serviços de urgência e emergência. Identifica desafios como superlotação e falta de recursos, além de destacar a importância da escuta qualificada e promoção da segurança do paciente.

N	TÍTULO	AUTOR ANO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
19	Perfil das publicações científicas sobre o controle de infecção associada ao cuidado nos serviços hospitalares de urgência e emergência	CARDOSO, C. F. 2024	Mapear na literatura o perfil das publicações sobre o controle de infecção associada aos cuidados nos serviços hospitalares de urgência e emergência.	O estudo destaca a importância da higienização das mãos na prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde, o controle de infecções e sepse em contextos emergenciais, a educação permanente como estratégia de capacitação da equipe de enfermagem e o papel central da enfermagem na prevenção de IRAS.
20	Desafios encontrados pela equipe de enfermagem na execução de protocolos de reanimação cardiopulmonar no serviço de pronto atendimento	COSTA, M. A. 2022	Verificar o nível de conhecimento teórico e prático da equipe de enfermagem no setor de urgência e emergência, com base nas diretrizes da American Heart Association (AHA) 2020.	Profissionais de enfermagem apresentam déficit de conhecimento em reanimação cardiopulmonar, fragilidade na liderança, desorganização da equipe, falta de familiaridade com os protocolos atualizados da AHA e ausência de treinamentos regulares na instituição. É reconhecida a importância da capacitação contínua.

Fonte: Das próprias autoras, 2025.

Após análise dos artigos selecionados, foi realizada uma classificação de acordo com as principais abordagens de cada um, gerando 20 núcleos de sentido descritas no Quadro 3.

Quadro 3 – Classificação dos artigos eleitos

Nº	NÚCLEOS DE SENTIDO
1	Agilidade; Eficácia; Segurança; Protocolo de Atendimento; Processo de Enfermagem.
2	Cuidado seguro e de qualidade; Desenvolvimento de Raciocínio Clínico; Aprimoramento Contínuo.
3	Atendimento Prioritário; Atendimento Humanizado; Comunicação Eficaz; Aplicação de Protocolos; Melhoria e eficiência na Triagem.
4	Eficiência; Qualidade; Segurança; Eficácia; Processos bem estruturados.
5	Organização de fluxo de pacientes.
6	Melhorias na organização do atendimento; redução da demanda.
7	Integração entre os serviços; Acolhimento com classificação de risco, Gestão eficiente de eventos adversos; Humanização; Eficácia.
8	Ações gerenciais eficazes; Humanização do cuidado.
9	Avanços na prática de enfermagem; Produção científica; Trabalho Humanizado; Cuidado em equipe; Infra estrutura
10	Escuta ativa; Acolhimento; Uso de Protocolos.

Nº	NÚCLEOS DE SENTIDO
11	Relações interpessoais; Escuta Ativa; Respeito a dignidade; Ética.
12	Capacitação e Preparo da Equipe; Visão Holística e Humanizada; Formação e treinamento da equipe.
13	Capacitação; Enfermeiro Gestor e articulador da equipe; Humanização.
14	Preparo técnico, Preparo Humanizado; Embasamento teórico; Menores índices de mortalidade.
15	Gestão Eficaz; Estratégias gerenciais e assistenciais; Foco em qualidade e humanização.
16	Comunicação eficaz; Formação Contínua.
17	Capacitação adequada; Conhecimento técnico; Padronização no fluxo de atendimento.
18	Acolhimento com classificação de risco; Humanização do cuidado.
19	Implementação de protocolos; Educação permanente; Estruturação adequadas de serviços; Ações de prevenção de infecções.
20	Capacitação contínua; Trabalho em equipe.

Fonte: Das próprias autoras, 2025.

Dentre os núcleos de sentido apresentados anteriormente, as mais evidenciadas foram: Acolhimento com classificação de risco, Cuidado humanizado, Educação continuada e Estratégias gerenciais. A seguir os artigos foram agrupados de acordo com essas principais categorias, conforme o Quadro 4, mostrando quais artigos estão mais relacionados com cada assunto.

Quadro 4 – Artigos agrupados por categoria

Nº	CATEGORIA
3, 6, 7, 10 e 18	Acolhimento com classificação de risco
8, 10, 11, 12, 13, 14, 16 e 18	Cuidado humanizado
1, 2, 9, 12, 13, 14, 17, 19 e 20	Educação continuada
1, 4, 5, 7, 8 e 15	Estratégias gerenciais

Fonte: Das próprias autoras, 2025.

4 DISCUSSÕES

Por meio da análise dos artigos, constatou-se a presença de diversos elementos que influenciam diretamente na qualidade da assistência de enfermagem prestada pela equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência, conforme ilustradas no Quadro 4. A seguir foi realizada a discussão de cada categoria considerando seus respectivos artigos.

4.1 Acolhimento com classificação de risco

O Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) emergiu como um pilar fundamental na otimização e humanização do atendimento. Mendonça (2018) enfatiza que a eficácia da classificação de risco é intrinsecamente ligada às competências essenciais do

enfermeiro. O autor delinea dez "famílias de competências" que ultrapassam a dimensão técnica, abrangendo a gestão da aprendizagem, o desenvolvimento profissional, a integração multiprofissional e o enfrentamento de dilemas éticos. São elas:

1. Organizar e dirigir situações de aprendizagem.
2. Administrar a progressão das aprendizagens.
3. Conceber e fazer evoluir os dispositivos de diferenciação.
4. Envolver a equipe multidisciplinar em suas aprendizagens e em seu trabalho.
5. Trabalhar em equipe.
6. Participar da administração da unidade hospitalar.
7. Informar e envolver os pacientes e familiares.
8. Utilizar novas tecnologias.
9. Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão.
10. Administrar sua própria formação contínua. (Mendonça, 2018, p. 34-35)

Corroborando essa perspectiva, Bellucci Júnior e Matsuda (2012) relataram que a implementação bem-sucedida do ACCR depende da capacidade de estabelecer vínculos de acolhimento entre a equipe e os usuários. Nesse processo, a atuação do enfermeiro foi crucial, sendo o comprometimento, a interatividade e a dedicação fatores determinantes para o êxito da reorganização do serviço hospitalar.

A melhoria organizacional é um benefício central. Silva e Matsuda (2012) sublinham que a qualidade do atendimento está ligada à organização do fluxo e à integração de serviços, além da gestão proativa de eventos adversos. Os autores identificaram que a prática do ACCR e a triagem eficaz de casos são elementos que, sob forte liderança, desenvolvem uma cultura de qualidade na instituição. Em complemento, Freitas (2024) reforça que o ACCR funciona como um poderoso reorganizador do sistema de saúde, ao mesmo tempo em que reduz a sobrecarga das equipes e mantém a excelência assistencial, fortalecendo a colaboração multiprofissional sem comprometer a autonomia.

Por fim, Santana, Oliveira e Araújo (2022) posicionam o ACCR como uma ferramenta estratégica na construção das Redes de Atenção à Saúde. Sua principal função é priorizar a gravidade clínica em detrimento da ordem de chegada, um avanço, embora os autores reconheçam que aspectos estruturais e processuais ainda demandam aprimoramento.

4.2 Cuidado humanizado

Embora o ACCR tenha promovido melhorias operacionais, a humanização do cuidado configura-se como o eixo central para garantir a qualidade da assistência na urgência e emergência (Bellucci Júnior; Matsuda, 2011).

Santana, Oliveira e Araújo (2022) sustentam que a humanização deve ser uma prática contínua, ancorada em dimensões relacionais, profissionais e institucionais. A inclusão da

afetividade, sensibilidade e escuta qualificada é essencial para um acolhimento e cuidado verdadeiramente humanizados. Freitas (2024) complementa que, especialmente em situações agudas, o enfermeiro deve equilibrar respostas rápidas com atitudes acolhedoras, reafirmando a humanização como princípio da reorganização dos fluxos de trabalho.

A complexidade e a alta pressão dos ambientes de emergência, contudo, impõem desafios. Celich *et al.* (2021) destacam que o trabalho sob estresse e exaustão emocional frequente afeta os profissionais. Por isso, as instituições devem investir em estratégias de suporte, incluindo atividades de apoio, melhoria da infraestrutura e gestão de recursos humanos.

O escopo do cuidado humanizado transcende a equipe de enfermagem, abrangendo a dimensão multiprofissional e familiar. Oliveira *et al.* (2024) ressaltam a relevância do apoio emocional estendido a pacientes e seus familiares, reconhecendo que a assistência de enfermagem vai além do aspecto técnico.

Nesse sentido, Rocha *et al.* (2021) enfatizam que o enfermeiro deve respeitar o paciente em sua integralidade biopsicossocial, prestando assistência em conformidade com o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE) e livre de qualquer forma de negligência. A sobrecarga de trabalho, como apontado por Ferreira *et al.* (2023), emerge como um fator crítico que ameaça tanto a saúde dos profissionais quanto a segurança e a qualidade do paciente.

4.3 Educação continuada

A urgência e emergência demandam domínio técnico, científico e emocional (Cruz *et al.*, 2021; Favarin, 2022), tornando a capacitação constante da equipe um imperativo estratégico. Zaparoli *et al.* (2022) ressaltam que o enfermeiro não apenas executa a assistência, mas também é responsável pelo treinamento da equipe.

A Educação Permanente em Saúde é vital para garantir que as práticas sejam baseadas em evidências, como demonstrado por Costa (2022) em relação aos protocolos de reanimação cardiorrespiratória (PCR), e por Cardoso (2024), que evidenciou sua contribuição direta na prevenção de infecções e na qualidade assistencial.

O desenvolvimento do raciocínio clínico é um produto dessa dedicação. Menegon *et al.* (2019) apontam que a evolução do raciocínio resulta da sinergia entre a prática profissional, o aprendizado coletivo e a participação em cursos ou especializações. Essa qualificação acadêmica e o treinamento contínuo são essenciais para otimizar a resposta em situações críticas (Oliveira *et al.*, 2024). Além disso, Rocha *et al.* (2021) destacam a importância de programas

de capacitação multidisciplinar que abordem também as estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional, visando a saúde integral do trabalhador.

Em resumo, Melo *et al.* (2011) reforçam a gestão eficiente e a capacitação contínua como pilares para o aprimoramento e a manutenção da qualidade do atendimento de enfermagem nessas unidades.

4.4 Estratégias gerenciais

No contexto da emergência, o enfermeiro deve articular funções gerenciais e assistenciais (Martins, 2016), onde a capacidade de gestão administrativa e de recursos complementa o domínio técnico.

Nesse cenário, o Processo de Enfermagem é a ferramenta estratégica primária, atuando na organização de recursos, na avaliação de ações e na orientação da assistência. Seu uso adequado favorece o estabelecimento de diagnósticos precisos, o planejamento eficaz e, consequentemente, a prevenção de falhas no atendimento (Zaparoli *et al.*, 2022).

A qualidade da assistência está diretamente ligada à gestão eficiente da força de trabalho. Casarolli *et al.* (2015) defendem que o dimensionamento adequado da equipe é indispensável para a execução eficiente das atividades e para garantir a qualidade do cuidado. A liderança do enfermeiro-gerente é decisiva, pois a qualidade da assistência prestada reflete sua capacidade de coordenação e a efetividade de sua gestão (Oliveira; Medeiros, 2021).

Por fim, a busca pela excelência envolve a gestão da qualidade como um processo contínuo que gera motivação profissional e engajamento na melhoria dos processos (Silva; Matsuda, 2012). Contudo, Bellucci Júnior e Matsuda (2011) alertam que o ACCR, embora vital, não deve ser o único recurso gerencial; deve ser integrado a pactuações internas e externas para maximizar a qualidade global do atendimento.

5 CONCLUSÃO

A revisão integrativa realizada sobre a qualidade da assistência da equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência demonstrou o trabalho dos profissionais de enfermagem, assim como trouxe os principais enfrentamentos para a melhoria deste setor.

A emergência é uma das portas de entrada do cliente nos serviços de saúde e, dentro do SUS, compõe parte da pirâmide do sistema de referência e contrarreferência em busca de

resolutividade. Porém, constatou-se que esses sistemas não são eficazes, visto que os clientes buscam atendimento em diferentes unidades até chegar à emergência. Este estudo possibilitou a compreensão do processo de trabalho do enfermeiro na qualidade da assistência em urgência e emergência e a conclusão de que os principais gargalos para a melhoria são: o acolhimento com classificação de risco, cuidado humanizado, educação continuada e estratégias gerenciais.

Sobre o acolhimento com classificação de risco (ACR) pode-se concluir que é um instrumento essencial para melhorar a organização e os resultados no cuidado, visto que, funciona como um reorganizador da saúde em rede, para diminuir a sobrecarga da equipe sem alterar a qualidade da assistência e aumenta o foco no paciente que necessita do atendimento.

A qualidade da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência estão ligadas não apenas aos aspectos técnicos, mas também envolve as relações interpessoais e o cuidado humanizado, que é fundamental para uma assistência de qualidade. A partir dos resultados apresentados pode-se concluir que a humanização é uma ação que deve ser praticada sistematicamente e para garantir um melhor acolhimento espera-se afetividade, sensibilidade e escuta qualificada.

Também pode-se concluir que a educação continuada é de grande importância para a assistência, tendo em vista que, o aprimoramento da experiência profissional é um processo natural do enfermeiro e está diretamente acompanhada do seu desenvolvimento técnico. A capacitação permanente favorece não apenas a melhoria das habilidades técnicas, mas também o desenvolvimento de competências relacionais fundamentais para o acolhimento, comunicação eficaz e a humanização do atendimento.

A qualidade da assistência também está diretamente relacionada a implementação de estratégias gerenciais eficazes. Contudo pode-se concluir que a gestão adequada dos recursos humanos, a organização dos fluxos de atendimento, a definição clara de protocolos assistenciais e a liderança dos enfermeiros configuram-se como pilares essenciais para uma gestão de qualidade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. P. S.; QUENTAL, L. L. C.; MEDEIROS, S. M. Working conditions: feelings of the staff and precariousness of nursing work. **Revista de Enfermagem UFPE on line**, v. 10, n. 8, p. 2906-2914, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/11359>.

BELLUCCI JÚNIOR, J. A.; MATSUDA, L. M. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 32, n. 4, p. 797-806, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1983-14472011000400022>.

BELLUCCI JÚNIOR, J. A.; MATSUDA, L. M. Implantação do acolhimento com classificação de risco em serviço hospitalar de emergência: atuação do enfermeiro. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 11, n. 2, p. 396-401, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v11i2.14922>.

CARDOSO, C. F. **Perfil das publicações científicas sobre o controle de infecção associada ao cuidado nos serviços hospitalares de urgência e emergência**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2024. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/8634>.

CASAROLLI, A. C. G. *et al.* Nível de complexidade assistencial e dimensionamento de enfermagem no pronto-socorro de um hospital público. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 5, n. 2, p. 278-285, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2179769216811>.

CELICH, K. L. S. *et al.* Humanization of Emergency Services Assistance: A view of nursing in the light of phenomenology. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 9, e54110918252, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i9.18252>.

COSTA, M. A. **Desafios encontrados pela equipe de enfermagem na execução de protocolos de reanimação cardiopulmonar no serviço de pronto atendimento**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2022. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/9617>.

CRUZ, A. P. *et al.* O avanço da enfermagem no âmbito emergencial: revisão de literatura. **Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem**, v. 11, n. 34, p. 405-412, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.24276/rrecien2021.11.34.405-412>.

FAVARIN, A. C. **Protocolo ao politrauma**: assistência de enfermagem prestada ao paciente politraumatizado na emergência de um hospital do extremo sul catarinense. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2022. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/9505>.

FERREIRA, B. E. S. *et al.* Transferência de cuidados: o olhar e a prática dos profissionais de Enfermagem em um serviço de pronto atendimento. **Saúde Coletiva**, v. 13, n. 87, p. 12854-12871, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2023v13i87p12854-12871>.

FREITAS, J. D. da S. **Atuação do enfermeiro frente ao acolhimento com classificação de risco em unidades de urgência e emergência**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) – Centro Universitário Vale do Salgado, Icó, 2024. Disponível em: https://sis.univs.edu.br/uploads/12/E_614.pdf.

LORO, M. M. *et al.* Revealing risk situations in the context of nursing work at urgency and emergency services. **Escola Anna Nery**, v. 20, n. 4, e20160086, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20160086>.

MARTINS, B. R. **O processo de trabalho do enfermeiro na unidade de urgência e emergência de um hospital público**. 2016. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3837936>.

MELO, C. F. de. *et al.* Revisão integrativa acerca do trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência. **CuidArte Enfermagem**, v. 5, n. 1, p. 52-61, 2011. Disponível em: <https://unifipa.edu.br/media/editora/revistas/enfermagem/CuidArte%20Enfermagem%20v.%205%20n.%201%20jan.jun.%202011.pdf>.

MENDONÇA, A. R. **Competências do enfermeiro no acolhimento de clientes na classificação de risco em uma unidade de emergência**. 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino na Saúde) – Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/14939>.

MENEGON, F. H. A. *et al.* Desenvolvimento do raciocínio clínico de enfermeiros de um serviço hospitalar de emergência. **Rev Rene**, v. 20, n. 1, e40249, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20192040249>.

OLIVEIRA, A. D. S. de; MEDEIROS, R. G. A atuação do enfermeiro na coordenação e no gerenciamento da qualidade em um serviço pronto atendimento de emergência do município de Sarzedo – MG. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 2, p. 18251-18259, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv7n2-456>.

OLIVEIRA, A. S. de. *et al.* Transformando caos em cuidado: a assistência de enfermagem no atendimento às vítimas de politrauma. **Revista Ciência Life**, v. 1, n. 5, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13942537>.

PAGE, M. J. *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, v. 372, n71, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>.

ROCHA, I. C. da. *et al.* The nurse's performance facing humanized care in urgency and emergency services: the challenges for implementation. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 10, e193101018448, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i10.18448>.

SANTANA, B. C.; OLIVEIRA, A. T.; ARAÚJO, R. V. A percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência. **RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar**, v. 3, n. 5, e351491, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v3i5.1491>.

SILVA, L. G. da.; MATSUDA, L. M. Um olhar para a qualidade no processo de atendimento em um serviço de urgência público. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 11, n. 5, supl., p. 121-128, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v11i5.17063>.

SOUZA, M. T. de.; SILVA, M. D. da.; CARVALHO, R. de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/S1679-45082010RW1134>.

VERSIANI, C. de C. *et al.* Humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência hospitalar: um desafio. **Revista Digital**, v. 17, n. 170, 2012. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd170/humanizacao-da-assistencia-de-enfermagem.htm>.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>.

ZAPAROLI, A. M. *et al.* Assistência de enfermagem ao paciente politraumatizado. **CuidArte Enfermagem**, v. 16, n. 1, p. 119-127, 2022. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1426937>.