

A ATUAÇÃO E HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE PRONTO-SOCORRO

THE PERFORMANCE AND HUMANIZATION OF NURSING CARE IN EMERGENCY ROOM UNIT

Águida Ribeiro Ayd¹
Elayne Arantes Elias²

Resumo: Objetivou descrever como é a atuação da equipe de enfermagem no setor do pronto-socorro, compreender como o enfermeiro e sua equipe podem atuar no cuidar, de forma humanizada e identificar dificuldades no desempenho do cuidado humanizado. Pesquisa realizada com 12 profissionais de enfermagem de um pronto-socorro no interior do Estado do Rio de Janeiro. Houve relatos de satisfação e da prestação de serviço como indispensável. É preciso mais capacitação sobre a humanização, mais profissionais, melhor infraestrutura, melhores condições e jornadas de trabalho. Contudo, é um setor que traz experiências positivas em salvar vidas. A atuação da equipe de enfermagem foi evidenciada como de alta rotatividade, com uma assistência complexa, onde os profissionais devem ser rápidos, capacitados e proativos, prontos para a imprevisibilidade. A humanização se deu através do acolhimento, classificação de risco e do cuidado propriamente dito, de forma segura, qualificada e respeitosa, necessitando de esforços de gestores e profissionais para que seja eficaz.

Palavras-chave: enfermagem; humanização da assistência; emergências.

Abstract: The aim of this study was to describe the work of the nursing team in the emergency room, to understand how nurses and their teams can provide humanized care, and to identify difficulties in providing humanized care. The study was conducted with 12 nursing professionals from an emergency room in the interior of the state of Rio de Janeiro. There were reports of satisfaction and that the service provided was essential. More training on humanization is needed, as well as more professionals, better infrastructure, better working conditions and hours. However, this is a sector that provides positive experiences in saving lives. The work of the nursing team was shown to have high turnover, with complex care, where professionals must be quick, qualified and proactive, ready for unpredictability. Humanization occurred through reception, risk classification and care itself, in a safe, qualified and respectful manner, requiring efforts from managers and professionals to be effective.

Keywords: nursing; humanization of care; emergencies.

¹ Especialista em Controle de Infecção Hospitalar. E-mail: aguidaayd@hotmail.com

² Doutora em Enfermagem. E-mail: elayneelias@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Uma unidade de pronto-socorro é caracterizada por uma estrutura capaz de realizar atendimentos de alta complexidade, pelo funcionamento de 24 horas por dia e pelo fluxo contínuo de pacientes e profissionais. Unidades com serviço de urgência e emergência, como essa, devem acolher os pacientes, intervir nas condições apresentadas por eles e dar resolubilidade às situações, o que abrange a Portaria MS nº 3.390, do Ministério da Saúde, que também define essas unidades como complexas, que possuem recursos humanos e tecnológicos e abordagem interdisciplinar para as ações de saúde, como promoção, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento e reabilitação (SILVA *et al.*, 2024).

A demanda neste setor, exige que o profissional tenha uma atuação diferenciada, com conhecimento e habilidades técnicas, otimizando assim, os recursos e resolvendo as atividades ao menor tempo possível (RABELO *et al.*, 2019)

Os pacientes que buscam essas unidades apresentam uma necessidade de saúde, geralmente, acompanhada de sentimentos de medo e angústia, o que deve ser identificado e solucionado. Os profissionais de enfermagem mediante a isso devem prestar uma avaliação e identificação rápida e eficaz para intervir nas necessidades humanas afetadas (CHÁVEZ; CALDERÓN; CASTAÑEDA, 2024).

Ademais, o ambiente hospitalar por si só já altera as sensações das pessoas, pois é visto como algo negativo, com normas e procedimentos desconhecidos que precisam ser realizados, que nem sempre permitem a presença de familiares e que podem limitar a autonomia dos indivíduos, o que demonstra essa percepção desconfortável nos casos de hospitalização (SILVA *et al.*, 2024).

Frente a isso, a equipe de enfermagem é visualizada como representante do cuidado integral nas unidades de pronto-socorro, com a resolução das necessidades de saúde, a abordagem à dimensão psicológica e o atendimento às expectativas dos pacientes. Tais ações trazem impacto positivo ao grau de satisfação dos pacientes quanto à assistência recebida, às necessidades atendidas e às expectativas superadas, até mesmo, ao que se refere ao relacionamento interpessoal com a equipe de saúde (CHÁVEZ; CALDERÓN; CASTAÑEDA, 2024).

No pronto-socorro, assim como em outros cenários/setores, a enfermagem tem o processo de trabalho embasado na ciência e na prática do cuidado, como uma condição de direito, ética e respeito ao outro, (SHOJI *et al.*, 2019).

Alguns exemplos de ações realizadas pela enfermagem no pronto-socorro são a consulta de enfermagem com a classificação de risco, onde a equipe terá o primeiro contato com o paciente. Além disso, o enfermeiro se faz presente em todo decorrer do atendimento e sempre que necessário, prestando cuidados diretos e específicos ao paciente, como a punção arterial para coleta de gasometria, coleta de swabs, culturas, aspiração de vias aéreas, cateterização vesical e gástrica, entre outros (SANTANA *et al.*, 2021).

Os profissionais de saúde dos serviços de emergência devem ter a assistência focada na qualidade da assistência, no respeito humanístico, no domínio técnico e científico, na atitude crítica e reflexiva em relação à realidade social do ser humano e na compreensão do outro no ambiente hospitalar. Para que isso aconteça, as organizações

hospitalares precisam adaptar profissionais e pacientes ao cuidado humanístico para experiências significativas, além dos esforços profissionais para que a assistência não seja direcionada apenas para a condição física, mas que envolva a atenção aos sentimentos, às expectativas e ao desconforto do outro (LEGUIA *et al.*, 2022).

Os serviços de urgência e emergência no Brasil estão regulamentados pela Portaria do MS nº 2048, de 2002 e em 2011, através da Portaria nº 1600 do MS, a Política Nacional de Atenção às Urgências teve como um de seus objetivos, “ampliar e aprimorar o acesso humanizado e abrangente” (ARAÚJO; MOREIRA; GOULART, 2024).

Desde 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) – Humaniza SUS (Sistema Único de Saúde), com criação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, vem preconizando que os serviços de saúde devem desenvolver ações benéficas, seguras e de qualidade ao paciente e evidenciando o Acolhimento com Classificação de Risco, onde é estabelecida a prioridade do atendimento de acordo com a gravidade/condição clínica do paciente, ação realizada pelo enfermeiro (SOARES *et al.*, 2022).

Os profissionais de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência lidam com demandas altas e complexas, o que exige que sejam rápidos e assertivos no atendimento. São profissionais com grande habilidade, agilidade e capacidade de tomar decisões rápidas frente à situação do paciente que chega para ser atendido, além de precisarem ter domínio na prática, nas tecnologias e na liderança do trabalho em equipe, com o cuidado centrado no indivíduo. Tais ações encontram barreiras para cumprir os princípios de um cuidado humanizado e de qualidade, sendo algumas delas, a desorganização dos serviços, o cuidado fragmentado, a utilização da unidade de emergência de forma equivocada, a má qualidade da assistência e a escassez de recursos materiais e humanos (ARAÚJO; MOREIRA; GOULART, 2024).

A humanização envolve o olhar atento às queixas, a escuta ativa, a atitude empática, a boa comunicação, o respeito, a qualidade, a segurança, o conforto e a disponibilidade de recursos humanos e materiais, de tecnologias e de infraestrutura. Além disso, a capacitação profissional é também um fator importante. E, para que a humanização seja efetiva, é preciso superar alguns obstáculos na assistência à saúde, sendo alguns deles a superlotação nos serviços de urgência e emergência, a insuficiência de recursos, a sobrecarga e a longa jornada de trabalho e a falta de compreensão dos pacientes em relação aos níveis de classificação de risco (SOARES *et al.*, 2022).

A justificativa para este estudo se dá pela realidade de que o profissional de enfermagem é parte fundamental da equipe de trabalho no que se refere à implementação de programas de humanização do atendimento em serviços de emergência, já que está presente desde o primeiro contato do paciente com a unidade de saúde, através do acolhimento e da classificação de risco. São profissionais com qualidades técnicas e científicas para intervir em situações de urgência e emergência e são as pessoas que mais se comunicam com os pacientes. Portanto, devem exercitar a comunicação e o respeito, fortalecer o vínculo profissional-paciente, melhorar a qualidade do cuidado e viabilizar as experiências positivas do paciente e da equipe (LEGUIA *et al.*, 2022).

Como questões norteadoras do estudo têm-se: Como é o cuidado dos profissionais de enfermagem nas unidades de pronto-socorro? O cuidado pode ser humanizado? Quais seriam as dificuldades para essa humanização? E tendo como objetivos: descrever como

é a atuação da equipe de enfermagem no setor do pronto-socorro, compreender como o enfermeiro e sua equipe podem atuar no cuidar, de forma humanizada e identificar dificuldades no desempenho do cuidado humanizado.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem uma abordagem descritiva, de caráter qualitativo. Esse tipo de abordagem não busca dados mensuráveis/quantificáveis e, sim, busca explorar os contextos sociais e individuais, a compreensão dos fenômenos, a valorização das crenças e valores, o estudo das relações humanas de determinado grupo social e a valorização da subjetividade, através de ações reflexivas e interpretativas (GUERRA *et al.*, 2024).

A etapa de campo ocorreu no mês de dezembro de 2022 e foram entrevistados 12 profissionais de enfermagem, técnicos e enfermeiros, atuantes no pronto-socorro da Associação Hospitalar Armando Vidal, o hospital do município de São Fidélis, no Estado do Rio de Janeiro. Foram excluídos da pesquisa os profissionais de outros setores que atuem ocasionalmente, não sendo fixos, no pronto-socorro.

Os profissionais foram convidados a participarem e, com o aceite, as entrevistas foram iniciadas. Inicialmente foi lido e assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e a entrevista seguiu com a utilização de um questionário contendo perguntas abertas e fechadas. O número de entrevistas não foi pré-estabelecido e elas cessaram ao ponto de saturação dos dados, denominação para o momento em que os achados já são considerados suficientes para o alcance do objetivo do estudo, não necessitando de novos dados (MOURA *et al.*, 2022)..

A interpretação dos dados foi baseada na análise de conteúdo de Laurence Bardin, onde os discursos são analisados para que o fenômeno estudado seja demonstrado/desvelado. Assim, elementos obtidos dos questionários foram submetidos ao processo analítico e rigoroso referente ao método em três fases, sendo elas: Pré-análise (material definido e avaliado); Exploração (constituição de categorias) e Tratamento dos resultados (material interpretado) (SOUSA; SANTOS, 2020).

Em cumprimento aos aspectos éticos e legais do Conselho Nacional de Saúde, a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) designado pela Plataforma Brasil, com CAAE de nº 64024822.0.0000.5244 e parecer de nº 5.792.302. Para cumprir também com o rigor metodológico, exigência para as pesquisas qualitativas, o estudo seguiu as diretrizes do guia *Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research* (COREQ).

3. RESULTADOS

Todos os participantes são do sexo feminino e a idade delas variou entre 19 e 57 anos. Das 12, apenas 2 são enfermeiras e as demais, técnicas em enfermagem. As categorias a seguir apontam o fenômeno estudado.

A percepção desvelada da equipe em relação ao serviço prestado:

Todas relataram que se sentem satisfeitas com o serviço prestado ao paciente no pronto-socorro e também consideram que uma melhor comunicação no setor de trabalho seria uma vantagem nesse setor.

A maioria considera a sua prestação de serviço como indispensável à unidade hospitalar, porém, em contrapartida, sobre se sentir reconhecida e valorizada pela assistência prestada em equipe pelo paciente, apenas uma relatou o sentimento de valorização e reconhecimento.

Os aspectos revelados da humanização:

Das 12 entrevistadas, oito relataram que foram treinadas sobre a Política Nacional de Humanização (PNH).

Todas as entrevistadas responderam que o que falta para que o serviço seja mais humanizado é um aumento do número de profissionais, já que pela alta demanda, o atendimento se torna corrido.

As peculiaridades do setor de atuação e as implicações para os profissionais:

Todas as participantes afirmam que a demanda alterada desse atendimento de urgência, característico do setor, pode gerar cansaço.

A maior dificuldade de trabalhar no pronto-socorro que foi relatada pelas participantes foi a alta demanda de pacientes e a baixa quantidade de profissionais, o que gera uma sobrecarga, além disto, também foi relatado que muitos atendimentos não são caracterizados como de urgência, e sim ambulatoriais. Outro ponto citado também foi a negligência acerca dos períodos de descanso do profissional.

Sobre o que poderia ser melhorado tanto para os profissionais quanto para os pacientes, a evidência permaneceu no aumento do número de profissionais, seguido da melhoria da infraestrutura hospitalar, dos leitos e da classificação de risco. Além disso, o que mais poderia interferir de forma positiva foi relatado como manter o respeito dos horários de descanso dos profissionais.

As vantagens evidenciadas quanto ao trabalho no pronto-socorro:

Em relação ao paciente, as principais vantagens foram a comunicação direta com o paciente, de forma humanizada e fazer diferença na vida dele no se refere a salvar essa vida.

Mais da metade das participantes revelou que as vantagens acerca do trabalho no pronto-socorro estão em adquirir mais conhecimento e experiência profissional na área de urgência e emergência.

4. DISCUSSÃO

A presença unânime de mulheres na equipe de enfermagem desse estudo é justificada em produções científicas. Dados evidenciam o processo histórico da mulher nessa profissão desde a sua presença no contexto religioso ao ambiente militar, tendo este, as representantes Florence Nightingale e Anna Nery. A compreensão é de que as mulheres no mercado de trabalho, inclusive voluntariado, buscaram atividades com as quais já

tenham habilidades e o cuidado é a base da profissão de enfermagem, que, com o passar do tempo, passou a ser fundamentado no conhecimento científico (GOMES; BALBI; NOGUEIRA, 2023).

A satisfação com a assistência prestada e com o uso da comunicação evidenciada corrobora com os achados de que a comunicação e a tomada de decisões são habilidades imprescindíveis para a atuação da enfermagem nos protocolos de acolhimento e classificação de risco executados nas unidades de urgência e emergência. Sendo essas estratégias operacionalizadas pela capacitação profissional e pelos treinamentos regulares com a equipe de enfermagem (SILVA; MIRANDA; RIBEIRO, 2024).

Além disso, é na humanização e acolhimento que a equipe oferece segurança, atendimento rápido e eficaz, além de um efetivo apoio emocional ao cliente, mesmo que atuar de forma humanizada em serviços de pronto-socorro nos hospitais seja desafiador (PISSAIA; THOMAS, 2019).

Os relatos da falta de reconhecimento e valorização quanto à assistência recebida pelos pacientes podem ser influenciados por fatores externos à conduta profissional em si, como por exemplo, a sobrecarga de atendimentos na unidade de saúde, que resulta em demora e insatisfação dos usuários, a falta de leito e a longa permanência no ambiente hospitalar. Frente a isso, a equipe de enfermagem deve manejar as situações de alta demanda de atendimento, otimizar os recursos disponíveis e utilizar de sua expertise em urgência e emergência para uma tomada de decisão assertiva e segura, o que resultará em maior confiança e menos julgamento dos pacientes em relação à assistência recebida (SILVA; MIRANDA; RIBEIRO, 2024).

Foi evidenciada a necessidade de capacitação sobre a Política Nacional de Humanização (PNH) e de um maior número de profissionais no setor de emergência. A importância disso se deve ao fato de que a equipe de enfermagem deve ser a prestadora de cuidados humanizados, como uma ação complexa e integral, respeitando e acolhendo as necessidades de cada indivíduo. Assim, o cuidado vem da capacidade para escutar e dialogar e perceber o outro como um indivíduo cheio de potencialidades, resgatando sua autonomia. (PISSAIA; THOMAS, 2019).

A PNH foi instituída em 2003 no Brasil pelo Ministério da Saúde e envolve ações conjuntas entre usuários, gestores e trabalhadores de saúde, garantindo uma assistência segura, acolhimento, escuta ativa, comunicação clara e eficaz e resolutividade. Além disso, se faz necessário um ambiente confortável, sobretudo em unidades de emergência, onde há predominância de tecnologias duras, inerente à característica complexa do atendimento. Frente a isso, os profissionais de enfermagem devem estar capacitados para a vivência de fatores estressores nesses ambientes e para as decisões e condutas necessárias, sem que o estresse interfira na qualidade da assistência (ANDRADE *et al.*, 2021).

O serviço de emergência foi identificado como um setor que traz cansaço e sobrecarga de trabalho, peculiaridades que, somadas à superlotação de pacientes, podem desencadear desgaste físico e emocional, tornando o trabalho exaustivo e fatigante. Os trabalhadores demonstram responsabilidade com sua profissão e com o cuidado, no entanto, acabam se deparando com as limitações e a complexidade do trabalho, gerando frustração e insegurança. O contexto desse trabalho expõe os profissionais e pacientes a

maiores riscos assistenciais, que podem fragilizar a qualidade do cuidado e interferir na saúde mental dos profissionais de enfermagem (DUARTE *et al.*, 2018).

Evidenciou-se que os trabalhadores de enfermagem apresentam desgastes e mercado de trabalho comprometido, realidade relacionada às condições do ambiente trabalho, que apresenta cargas com influência negativa na saúde dos trabalhadores. Entre as condições que geram essas cargas, estão o esforço físico, a postura inadequada, os movimentos repetitivos, a centralização de tarefas e decisões, a dupla jornada de trabalho e o espaço físico inadequado (CARVALHO *et al.*, 2022).

Frente a isso, é salutar que haja um movimento institucional para o reconhecimento, a visibilidade, o olhar sensível e a valorização do trabalho da enfermagem, pois é inegável a importância da força de trabalho dessa categoria profissional como alicerce do cuidado em saúde (MASS *et al.*, 2022).

A falta de profissionais, do respeito ao horário de descanso e de uma melhor infraestrutura também evidenciados são motivo de reflexão para a saúde dos trabalhadores de enfermagem. Estudos afirmam que não só a saúde física, mas também a mental desses profissionais pode ser afetada por situações laborais, como, estresse, falta de apoio social, vulnerabilidade, jornada de trabalho intensa e longa, falta/escassez de colegas de trabalho e condições extremas de trabalho podem acarretar quadros de ansiedade, aumento de ocorrência de acidentes de trabalho, entre outros (GOMES *et al.*, 2023).

As características do serviço de urgência e emergência evidenciaram um setor complexo, capaz de melhorar experiências profissionais e de ser apreciado pela sua capacidade de salvar vidas. Esse tipo de assistência faz com que os profissionais de enfermagem tenham que lidar com a elevada carga, com a sensação de responsabilidade exacerbada e de alta exigência no trabalho sob forte pressão, com o constante estado de alerta e com atendimentos que não são previstos e controlados. Assim, os profissionais devem responder às situações de atendimento com habilidade e confiança, sem chance de erros, já que é decisivo nos desfechos positivos da assistência (MASS *et al.*, 2022).

Em paralelo a isso, esse tipo de trabalho gera sentimentos positivos nos profissionais, sendo eles a sensação de um status profissional, o orgulho em fazer parte de um trabalho importante, a satisfação na obtenção de bons resultados nos atendimentos, a recuperação da saúde do paciente e a dinâmica do cotidiano nos serviços de urgência e emergência como estimulante, desafiadora e movimentada (SANTOS *et al.*, 2022).

Quando o profissional diz que acha importante seu trabalho por ser o primeiro a ter contato com o paciente no setor, e que de forma acolhedora e humanizada pode lhe acalmar e passar segurança, que se sente importante em poder ajudar a salvar uma vida, dada a gravidade da situação que o paciente apresenta, há uma repercussão de sentimentos positivos para a equipe de enfermagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo viabilizou o desvelar da atuação da equipe de enfermagem no setor do pronto-socorro como um setor que tem alta rotatividade, com uma assistência complexa, onde os profissionais devem ser rápidos, capacitados e proativos, prontos para a imprevisibilidade do serviço de urgência e emergência. Há que se ultrapassar as barreiras

que possam atrapalhar o cuidado humanizado, pois é um lugar onde os profissionais de enfermagem estão em contato direto com os pacientes desde a entrada deles na unidade.

O enfermeiro e sua equipe tiveram a assistência humanizada evidenciada através das ações de acolhimento, classificação de risco e do cuidado propriamente dito, de forma segura, qualificada e respeitosa, cumprindo com os preceitos da Política Nacional de Humanização, mesmo sendo um setor muito movimentado e dinâmico.

As dificuldades para o cuidado humanizado foram evidenciadas pela insuficiência no número de profissionais na equipe, a necessidade de capacitação em humanização, a sobrecarga e as longas jornadas de trabalho, a alta demanda de atendimento, a falta de valorização e reconhecimento profissional e os problemas na infraestrutura na unidade de saúde. No entanto, esses profissionais reafirmam a total consciência de a humanização da assistência é uma forma de acolher, cuidar e transmitir segurança ao paciente, colaborando até mesmo para que sua recuperação seja melhor.

As contribuições do estudo versam sobre iniciativas para maior capacitação profissional acerca da humanização em urgência e emergência, culminando no melhor cuidado e operacionalização do acolhimento e da classificação de risco, para a adequação da demanda de atendimento, estimulando a eficácia no atendimento das redes de atenção primária, para reduzir o número de casos não urgentes atendidos no pronto-socorro e, para a valorização e o reconhecimento dos profissionais de enfermagem nesse tipo de serviço. O que pode ser viabilizado pelos gestores em forma de capacitações e de melhores condições de trabalho. O profissional de enfermagem deve entender a assistência humanizada como um elo de resultados positivos com a recuperação da saúde do paciente e o sentimento de dever cumprido com excelência no cuidado prestado.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. F. S. M. *et al.* Potencialidades e fragilidades da política nacional de humanização nos serviços de urgência e emergência sob a perspectiva da enfermagem. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 13, p. e346101321536, 2021. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i13.21536>

ARAÚJO, F. A.; MOREIRA, A. P. A.; GOULART, M. C. L. Nursing in Advanced Practice in emergency care unit: a promising reflection. **Online Brazilian Journal of Nursing**, v. 22 Suppl., p. 2:e20246686, 2024. DOI: <https://doi.org/10.17665/1676-4285.20246686>

CARVALHO, D. P. *et al.* Perfil de trabalhadores da enfermagem de hospitais universitários e as cargas de trabalho: análise por *cluster*. **Escola Anna Nery**, v. 26, p. e20210194, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0194>

CHÁVEZ, G. S.; CALDERÓN, M. E.; CASTAÑEDA, Y. Y. M. Patient Satisfaction with Emergency Services from the Perspective of Hildegard E. Peplau. **Revista Cubana Enfermería**, v. 40, 2024. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192024000100021&lng=en. Acesso em: 4 jul. 2024.

DUARTE, M; GLANZNER, C; PEREIRA, L. _O trabalho em emergência hospitalar: sofrimento e estratégias defensivas dos enfermeiros. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 39, p. e2017–0255, 2018.

GOMES, A. R.; BALBI, A. C. B.; NOGUEIRA, A. L. A. O empoderamento feminino na enfermagem: uma abordagem histórica. **Tudo é Ciência: Congresso Brasileiro de Ciências e Saberes Multidisciplinares**, [S. l.], n. 2, 2023. DOI: 10.47385/tudoeciencia.1029.2023. Disponível em: <https://conferenciasunifoa.emnuvens.com.br/tc/article/view/1029>. Acesso em: 12 jun. 2025.

GOMES, B. K. G. *et al.* Relação do trabalho com a saúde mental de profissionais mulheres na pandemia da covid-19. **Revista Foco**, v. 16, n. 8, p. e2475, 2023. DOI: <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v16n8-019>

GUERRA, A. L. R. *et al.* Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 7, p. e4019, 2024. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v15i7.4019>

LEGUIA, L. A. S. *et al.* Humanización en los servicios de urgencia: revisión narrativa. **Horizonte de Enfermería**, v. 33, n. 1, p. 83-95, 2022. Disponível em: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/41153>. Acesso em: 12 jun. 2025.

MASS, S. F. L. S, *et al.* Routine of the unpredictable: workloads and health of urgent and emergency nursing workers. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 43, p. e20210007, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2022.20210007>

MOURA, C. O. *et al.* Methodological path to reach the degree of saturation in qualitative research: grounded theory. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, n. 2, p. e20201379, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1379>.

PISSAIA, L. F.; THOMAS, J. New emergency and emergency scenarios: intersections with the first Meeting of Nursing Caring in Emergencies of Coren-RS. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 8, n. 5, p. e685938, 2019. DOI:

RABELO *et al.* Nurses' work process in an emergency hospital service. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, n. 5, p. e20180923, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0923>

SANTANA, L. F. *et al.* Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura/ Nurse's performance in urgency and emergency: integrative literature review. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 7, n. 4, p. 35994–36006, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n4-184. Disponível em:

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/27870>. Acesso em: 12 jun. 2025.

SANTOS, A. F. *et al.* Prazer e sofrimento no trabalho de Enfermagem em urgência e emergência. **REME - Revista Mineira de Enfermagem**, v. 26, p. e-1437, 2022. DOI: 10.35699/2316-9389.2022.38486

SHOJI, S. *et al.* Proposta de melhoria das condições de trabalho em uma unidade ambulatorial: perspectiva da enfermagem. **Escola Anna Nery**, v. 20, n. 2, p. 303–309, abr. 2016.

SILVA, A. D.; MIRANDA, M. A.; RIBEIRO, C. D. A importância da triagem e classificação de risco na enfermagem de urgência. **Revista JRG**, v. 7, n. 15, p. e151744, 2024. DOI: <https://doi.org/10.55892/jrg.v7i15.1744>

SILVA, N. M. *et al.* Cuidados de enfermagem em uma unidade de pronto socorro: percepção de pessoas idosas longevas. **Revista de Enfermagem e Atenção à Saúde**, [S. l.], v. 13, n. 1, 2024. DOI: [10.18554/reas.v13i1.7423](https://doi.org/10.18554/reas.v13i1.7423). Disponível em: <https://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/enfer/article/view/7423>. Acesso em: 11 jun. 2025.

SOARES, G. R. *et al.* A humanização da enfermagem nos cenários de urgência e emergência. **Enfermagem em Foco**, v. 13 (spe1), p. e-202245ESP1, 2022. DOI: 10.21675/2357-707X.2022.v13.e-202245ESP1

SOUSA, J. R.; SANTOS, S. C. M. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. **Pesquisa e Debate em Educação**, v. 10, n. 2, p. 1396-1416, 2020. DOI: <https://doi.org/10.34019/2237-9444.2020.v10.31559>