



A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE NURSING TEAM PERCEPTION ABOUT HUMANIZATION IN THE EMERGENCY AND EMERGENCY SERVICE

LA PERCEPCIÓN DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA SOBRE LA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y URGENCIAS

Bianca Costa Santana¹, Amanda Teixeira Oliveira², Raquel Vilanova Araújo³

e351491

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i5.1491>

PUBLICADO: 05/2022

RESUMO

Introdução: Os serviços de urgência e emergência na assistência à saúde apresentam dificuldades na aplicação da Política Nacional de Humanização, pois esses serviços são de alta complexidade e demanda força, tecnologia dura e empenho dos enfermeiros na assistência à clientela. **Objetivos:** Conhecer a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização nos atendimentos de urgência e emergência. **Métodos:** Trata-se de revisão integrativa, cujos dados foram extraídos a partir da síntese da literatura na *National Library of Medicine* (PubMed) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), indexadas nas bases de dados da *Medical Literature Analysis* (MedLine), Literatura Latino-Americana (LILACS) Base de Dados de Enfermagem (BDENF), foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): urgência; emergência; enfermagem; humanização; acolhimento. Os resultados dos dados foram organizados de forma descritiva e apresentados em tabelas para permitir ao leitor a avaliação crítica dos resultados e sua aplicabilidade. A discussão foi organizada em eixos temáticos. **Resultados:** Foram selecionados 20 artigos que atenderam aos critérios de inclusão e exclusão, sendo 5 da BDENF 5 da LILACS e 10 da MEDLINE. Pôde-se notar que a maioria dos estudos aponta Acolhimento com classificação de risco (ACR) como principal instrumento de humanização da assistência no serviço de urgência e emergência. **Conclusão:** O ACR é o principal mecanismo para implementar eficazmente a Política Nacional de Humanização, mas existem obstáculos à sua implementação ao nível de organização, das questões estruturais, materiais e do trabalho multidisciplinar da rede de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Urgência. Emergência. Enfermagem. Humanização. Acolhimento.

ABSTRACT

Introduction: Urgent and emergency services in health care present difficulties in the application of the National Humanization Policy, as these services are highly complex and demand strength, hard technology and the commitment of nurses to assist the clientele. **Objectives:** To know the perception of the nursing team about humanization in urgent and emergency care. **Methods:** This is an integrative review, whose data were extracted from the synthesis of the literature in the National Library of Medicine (PubMed) and Virtual Health Library (BVS), indexed in the Medical Literature Analysis (MedLine), Literature Latin American (LILACS) Nursing Database (BDENF), the Health Sciences Descriptors (DeCS) were used: urgency; emergency; nursing; Humanization; host. The data results were organized in a descriptive way and presented in tables to allow the reader to critically evaluate the results and their applicability. The discussion was organized into thematic axes. **Results:** We selected 20 articles that met the inclusion and exclusion criteria, 5 from BDENF, 5 from LILACS and 10 from MEDLINE. It could be noted that most studies point to Reception with risk classification (ACR) as the main instrument for humanizing care in the urgency and emergency service. **Conclusion:** The ACR is the main mechanism to effectively implement the National Humanization

¹ Centro Universitário Santo Agostinho

² Centro Universitário Santo Agostinho

³ Centro Universitário Santo Agostinho



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

Policy, but there are obstacles to its implementation at the organizational level, structural, material issues and the multidisciplinary work of the health network.

KEYWORDS: *Urgency. Emergency. Nursing. Humanization. Welcoming.*

RESUMEN

Introducción: Los servicios de atención médica de emergencia presentan dificultades en la aplicación del NHP, ya que estos servicios son de alta complejidad y requieren fuerza, tecnología dura y el compromiso de las enfermeras con la atención al cliente. Objetivos: Conocer la percepción del equipo de enfermería sobre la humanización en la atención de urgencias y emergencias. Métodos: Se trata de una revisión integradora. Los datos fueron extraídos de la síntesis de la literatura en la Biblioteca Nacional de Medicina (PubMed) y Biblioteca Virtual en Salud (BVS), indexados en las bases de datos del Análisis de Literatura Médica (MedLine), Literatura Latinoamericana (LILACS), se utilizaron los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS): urgencia; emergencia; enfermería; humanización; Anfitrión. Los resultados de los datos se organizarán descriptivamente y se presentarán en tablas para permitir al lector la evaluación crítica de los resultados y su aplicabilidad. El debate se organizará sobre ejes temáticos. Resultados: Se seleccionaron veinte artículos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, 5 de BDNF, 5 de LILACS y 10 de MEDLINE. Se observó que la mayoría de los estudios apuntan a la Recepción con clasificación de riesgo (CRF) como el principal instrumento de humanización de la atención en el servicio de urgencias y emergencias. Conclusión: El ACR es el principal mecanismo para implementar efectivamente la Política Nacional de Humanización, pero existen obstáculos para su implementación a nivel de organización, estructural, material y trabajo multidisciplinario de la red de salud.

PALABRAS CLAVE: *Urgencia. Emergencia. Enfermería. Humanización. Anfitrión.*

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) foi criada pelo Ministério da Saúde em 2003 com a finalidade de abordar o processo de trabalho em saúde de forma integral, contemplando assistência e gestão, de modo a promover o protagonismo dos sujeitos e da coletividade por meio da oferta de serviços, uso de tecnologias de cuidados e construção de ambientes seguros que possam promover o conforto e bem-estar dos usuários (MICHELAN; SPIRI, 2018). De acordo com saúde Martins; Luzio (2017), a humanização como política de saúde, tem como principal característica a gestão compartilhada como método e dispositivo na produção de novos modos de gerir e produzir.

O Acolhimento com classificação de risco (ACR) nos serviços de assistência de saúde, é um dos destaques da PNH elaborado com finalidade de promover a humanização e direcionar os profissionais no atendimento, avaliação e condução do paciente na rede de acordo com suas necessidades e prioridade (MENDES *et al.*, 2018). Neste cenário o profissional de enfermagem é um dos responsáveis pelo primeiro atendimento, atendendo os casos, que muitas vezes são graves e necessitam de um atendimento rápido e eficaz.

A assistência eficiente prestada às vítimas é o grande foco de um atendimento emergencial, para tanto, sabe-se que os profissionais necessitam de muito estudo e prática clínica. A atuação do enfermeiro em um local de urgência e emergência pressupõe que a sua principal função é assegurar um atendimento ao paciente com segurança, eficiência e brevidade, o livrando dos riscos (SILVA *et al.*, 2019). Entretanto, mesmo com a existência da Política sua implantação e/ou implementação em



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

alguns serviços de urgência e emergência tem sido um grande desafio. Uma das razões colocadas é relacionada a complexidade e grande demanda, o uso das tecnologias duras, a rigidez das normas e regras, bem como o baixo empenho dos enfermeiros que atuam no setor, tem contribuído para dificultar a implementação da PNH nos serviços (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

E válido ressaltar que os profissionais de enfermagem que atuam nesses serviços precisam desenvolver competências necessárias para atender as demandas, de modo a reconhecer com precisão as diversas situações que podem implicar em riscos e complicações, sendo necessário para isto o uso de protocolos institucionais para direcionar o atendimento, e portanto identificar as prioridades a fim de prevenir complicações (FREIRE *et al.*, 2019), para isto, é crucial que a equipe de enfermagem não seja apenas prestar há assistência de modo pontual e acertiva, mas também humanizada e acolhedora.

Deste modo, percebe-se que o desenvolvimento de estudos e a provocação de discussões acerca desta problemática possam contribuir para sensibilizar os profissionais os gestores acerca da importância de uma postura não apenas técnica, mas também humanizada e acolhedora, haja vista que as pessoas que são atendidas nos serviços de urgência encontram-se com maior vulnerabilidade psíquica e emocional em virtude do seu processo de adoecimento. Assim para responder a pergunta norteadora da pesquisa “Qual a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência? Tem-se o objetivo principal de realizar uma busca na literatura a fim de conhecer e analisar a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência.

METODOLOGIA

Trata-se de revisão integrativa de literatura de abordagem qualitativa. De acordo com Minayo (2017), a pesquisa qualitativa atende a questões específicas, levando em consideração as ciências sociais, e busca compreender o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Para responder a pergunta da pesquisa: “Qual a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência?”, foi utilizado a estratégia SPIDER, o S - indivíduos da pesquisa (equipe de enfermagem), PI - comportamentos, experiências ou intervenções (humanização), instrumentos de coleta de dados (não vai ser descrito), E - a análise ou percepção da amostra sobre o fenômeno de interesse (serviço de urgência e emergência) e Qual o tipo de pesquisa se quer recuperar (pesquisas de campo). A busca foi realizada nas bases de *dados Medline, Lilacs, Bdenf e Scielo*, utilizando-se os Decs/Mesh durante o mês de março de 2022, utilizando-se os Decs e Mesh bem como os conectores booleanos AND e OR. O String de busca encontra-se descrito no quadro 1 abaixo.

A princípio foram identificados 34 artigos na BDEF, 35 na LILACS e 81 na MEDLINE, totalizando 150 publicações, conforme o Quadro 1



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

Quadro 1. *String* de busca nas bases de dados

DESCRITORES	BDEF	LILACS	MEDLINE	Total
	(Nursing, Team) OR (Equipe de Enfermagem) AND (Perception) OR (Percepção) OR (Processamento) OR (Sensorial Percepción) AND ((Emergency Service Hospital) OR (Serviço Hospitalar de Emergência))	(Nursing, Team) OR (Equipe de Enfermagem) AND (Perception) OR (Percepção) OR (Processamento) OR (Sensorial Percepción) AND (Emergency Service Hospital) OR (Serviço Hospitalar de Emergência)	(Nursing, Team) OR (Equipe de Enfermagem) AND (Perception) OR (Percepção) OR (Processamento) OR (Sensorial Percepción) AND (Emergency Service Hospital) OR (Serviço Hospitalar de Emergência)	

“Humanização da assistência” and “enfermagem” and “urgência”	17	17	40	74
“humanização da assistência” and “serviço hospitalar de emergência” and “enfermagem”	17	18	41	76
TOTAL	34	35	81	150

Fonte: elaborado pelas autoras, 2022.

A seguir foi feita uma seleção, considerando os critérios de inclusão e exclusão: na qual foram incluídos estudos disponíveis na íntegra, que responderam à pergunta da pesquisa e que focaram na humanização apenas no serviço de urgência e emergência. Foram excluídos documentos do tipo teses, dissertações, manuais, carta do editor, relato de experiência, estudo de caso, estudo de revisão integrativa e artigos duplicados.

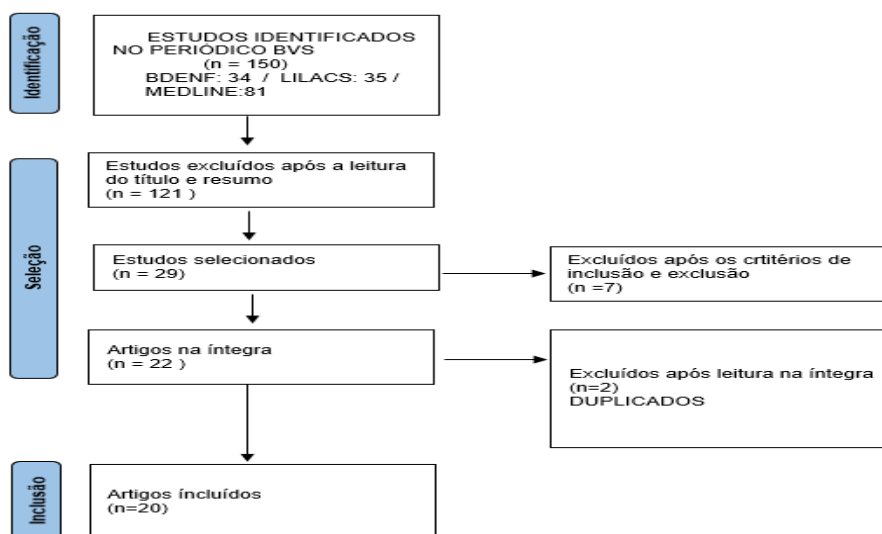
Foram encontrados 150 artigos, em seguida foram excluídos 121 após a leitura dos títulos e resumo, restando 29 estudos, na qual foram excluídos 7 após os critérios de inclusão e exclusão, restando 22 artigos para leitura na íntegra, sendo excluídos 2 por serem duplicados, deste modo, obteve-se para compor a amostra final 20 estudos, sendo 5 da BDEF, 5 da LILACS e 10 da MEDLINE.

As etapas da pesquisa realizada encontram-se no fluxograma abaixo (Figura 1).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo



Fonte: elaborado pelas autoras, 2022.

RESULTADOS

No Quadro 2 tem-se os estudos incluídos nesta revisão de literatura conforme autor/ano, título e objetivo do estudo e tipo de estudo e abordagem metodológica. A maior parte dos estudos foi publicada nos anos de 2016 e 2021 e a maioria de abordagem qualitativa.

Quadro 2. Amostra dos estudos selecionados para compor a revisão integrativa conforme nome do autor e ano, título, objetivos e tipo de estudo e abordagem metodológica. Teresina-Pi. 2022.

Nº	Autor/ ano	Título	Objetivo	Tipo de estudo/abordagem
01	Prudêncio <i>et al.</i> , (2016)	Percepção de enfermeira (o) s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento.	Conhecer a percepção de enfermeira (o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento e analisar as dificuldades dessa (e)s enfermeira (o)s para realizarem esse serviço.	Estudo qualitativo
02	Neves <i>et al.</i> , (2016)	O trabalho da enfermagem em emergência pediátrica na perspectiva dos acompanhantes.	Analisar o processo de trabalho da equipe de enfermagem no cuidado de crianças em emergência na perspectiva do acompanhante.	Estudo qualitativo
03	Medeiros; Batista (2016)	Humanização na formação e no trabalho em saúde	Investigar as concepções de humanização presentes em artigos publicados no Brasil no campo da formação em saúde no período de janeiro de 2000 a junho de 2012.	Estudo qualitativo
04	Loro <i>et al.</i> , (2016)	Desvelando situações de risco no contexto de trabalho da	Conhecer a percepção de uma equipe de enfermagem acerca dos riscos ocupacionais, no	Estudo descritivo exploratório



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

		Enfermagem em serviços de urgência e emergência	contexto do trabalho de enfermagem, em serviços de urgência e emergência e identificar as medidas de proteção à saúde utilizadas.	
05	Hermida <i>et al</i> (2017)	Classificação de risco em unidade de pronto atendimento: discursos dos enfermeiros.	Conhecer a percepção dos enfermeiros de uma unidade de pronto atendimento acerca da classificação de risco.	Estudo qualitativo
06	Luiz; Caregnato; Costa (2017)	Humanização em Terapia Intensiva: percepção da família e dos profissionais de saúde	Compreender as percepções de familiares e profissionais de saúde sobre humanização na Unidade Terapia Intensiva (UTI) para direcionar a uma ação educativa.	Estudo exploratório descritivo qualitativo
07	Martins, Luzio (2017)	Política Humaniza SUS: anclar la nave en el espacio. Interface-Comunicação, Saúde, Educação.	Discutir a Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS (PNH), do Ministério da Saúde, a partir das narrativas de seus apoiadores e de como compreendem a sua tarefa no Sistema Único de Saúde (SUS)	Estudo exploratório
08	Melo <i>et al</i> (2017)	Humanização da assistência de enfermagem na unidade de urgência e emergência do hospital geral de Roraima	Despertar o profissional de enfermagem que atua em uma unidade de urgência e emergência para um atendimento mais humanizado, e de forma específica ao se elaborar um material educativo (folder) sobre a humanização na assistência	Pesquisa exploratória com abordagem qualitativa
09	Nascimento (2017)	As ações da enfermagem no atendimento humanizado no setor de urgência e emergência	Analisar a produção bibliográfica do papel do enfermeiro no atendimento em unidades de emergência, divulgando e apresentando os materiais de suporte metodológicos para o desenvolvimento humanizado.	Estudo exploratório
10	Oliveira, <i>et al</i> (2017)	Acolhimento com classificação de risco: percepções de usuários de uma unidade de pronto atendimento.	Apreender a percepção de usuários de uma unidade emergencial sobre o atendimento embasado no Acolhimento com Classificação de Risco.	Estudo descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa
11	Costa <i>et al.</i> (2018)	Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência	Identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e analisar sua articulação com os fundamentos da Política Nacional de Humanização (PNH)	Pesquisa qualitativa
12	Soares, Brasileiro, Souza (2018)	Acolhimento com classificação de risco: atuação do enfermeiro na urgência e emergência	Analisar a assistência de enfermagem aos pacientes atendidos com classificação de risco.	Estudo qualitativo.
13	Quaresma,	O papel do enfermeiro	Conhecer a atuação do	Estudo qualitativo



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

	Xavier, Cezar Vaz (2019)	na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência	enfermeiro na classificação de risco dos serviços de urgência e emergência	
14	Sokolski, Vandrese (2019)	Desafios da enfermagem para atuação em urgência e emergência	Identificar os desafios profissionais para a atuação na urgência e emergência na área hospitalar	Estudo exploratório, qualiquantitativo.
15	Ferro <i>et al.</i> (2020)	Absenteísmo na equipe de enfermagem em serviços de emergência: implicações na assistência	Analisar a percepção da equipe de enfermagem sobre as condições geradoras de absenteísmo e suas implicações para a assistência em unidades de urgência e emergência	Estudo qualitativo.
16	Silva Júnior (2020)	Superlotação dos serviços de urgência e emergência hospitalar	Descrever a concepção dos profissionais de saúde frente à superlotação dos serviços de urgência e emergência hospitalar	Estudo transversal com abordagem quantitativa

17	Borges <i>et al.</i> (2020)	Vivência de profissionais de enfermagem no respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado	Compreender como as profissionais de enfermagem vivenciam o respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado.	Estudo Qualitativo fenomenológico
18	Scolari (2020)	Acolhimento em unidades de pronto atendimento: Percepção de idosos e seus familiares.	Compreender as práticas de acolhimento em Unidades de Pronto Atendimento na perspectiva de idosos e familiares à luz da Política Nacional de Humanização	Estudo qualitativo
19	Cesar, (2021)	Percepção de usuários de um pronto atendimento 24 horas acerca da classificação de risco.	Compreender o que os usuários de uma Unidade de Pronto Atendimento 24 horas entendem por classificação de risco.	Estudo qualitativo
20	Ortiz (2021)	Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde nas emergências	Descrever estratégias que fortaleçam o componente de humanização da prestação de cuidados de saúde de emergência em um hospital de quarto nível.	Pesquisa qualitativa

Fonte: elaboração pelas próprias autoras, 2022.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

No quadro 3, tem-se as considerações acerca da percepção da equipe de enfermagem no que diz respeito a humanização no atendimento de urgência e emergência.

N	A percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização no atendimento de urgência e emergência.
07, 08, 10, 11, 15, 16, 18, 19, 20	Superlotação dos serviços de urgência; Ambiência; Déficit de materiais; Demora no atendimento; Despreparo da equipe; Falta de agilidade no atendimento a população; Entrave no cuidado humanizado;
02, 13	Agilidade durante o atendimento; Acolhimento e humanização no acolhimento e classificação de risco.
16	Atendimento tecnicista.
18	Acolhimento; Respeito; Diálogo; Cuidado integral; Esforços para garantia dos direitos; Respeito aos limites dos usuários.
14	Capacitação dos profissionais; Traçando metas e planos
01, 03, 05	Humanização multidimensional; Cuidado humanizado e de qualidade.
04	Eficiência e rapidez; Conhecimento e capacidade aos profissionais.
14 e 17	Implementar a humanização no cuidado ao paciente em urgência e emergência
06 e 09	Organiza o fluxo de pacientes, diminuindo o tempo de espera, apesar de haver discordâncias.
09	Capacitação periódica para exercer esta atividade.

Fonte: elaborado pelas autoras, 2022.

DISCUSSÃO

Prudêncio *et al.* (2016) relatam que a humanização é uma ação que deve ser praticada sistematicamente. Diversas dimensões estão envolvidas neste processo, como por exemplo o profissional de saúde, as relações humanas e a equipe interdisciplinar. Já Medeiros e Batista (2016), afirmam que a implementação do cuidado humanizado nos serviços de saúde com estas características permitirá uma melhor assistência em saúde. Além disso, para um cuidado humanizado espera-se afetividade, sensibilidade, e escuta qualificada para garantir um melhor acolhimento.

Segundo Ortiz *et al.*, (2021) e Costa *et al.* (2018), a humanização envolve uma gestão compartilhada e é um método para produzir novos modos de gerir e cuidar em saúde. Além disso, para estes autores, humanizar a assistência engloba a oferta de serviços e tecnologias, recursos humanos e materiais e infraestrutura visando cuidado seguro com garantia de conforto e bem-estar aos usuários dos serviços de saúde.

Borges *et al.* (2020) expõem ainda que a humanização faz parte do cuidado de enfermagem, e de uma assistência de qualidade. Relatam também que o enfermeiro utiliza a humanização durante a assistência como uma forma de cuidar, fazendo do processo de humanizar uma ferramenta importante de trabalho.

Costa *et al.* (2018), Neves *et al.* (2016), e Scolari *et al.* (2020), evidenciam a falta de estrutura no setor e a falta de recursos materiais, dificultando a implementação de estratégias de ações de enfermagem durante o acolhimento, que reflete diretamente no cuidado da enfermagem, o que traz a necessidade de implementar protocolos possibilitando melhorias na qualidade do atendimento pois a escassez de funcionários acaba sobrecarregando o trabalho, prejudicando o fluxo e causando a



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

superlotação, que está relacionada com a falta de atendimento aos pacientes no serviço de atenção primária, acarretando uma sobrecarga no setor de pronto atendimento. Os autores identificaram ainda, dificuldades durante a procura pelo serviço, caracterizado pelo tempo de espera, existindo uma grande procura, e a carência de profissionais.

Costa *et al.* (2018), evidenciam a compreensão das possíveis concepções do acolhimento do enfermeiro em serviços de urgência e emergência, que auxiliará a determinar a necessidade e organização do processo de educação contínua em saúde para uma aprendizagem significativa, com vista à mudança do processo de trabalho e melhoria da assistência. O acolhimento é fundamental para instaurar a reestruturação da assistência no setor de pronto-socorro, sendo necessário o envolvimento dos profissionais, gestores e pacientes para sua concretização.

Gouveia *et al.* (2019) e Oliveira *et al.* (2017), defendem que o ACR é um instrumento importante para a construção das redes de atenção à saúde, e o mesmo deve ser visto com um olhar diferenciado, em busca de proporcionar uma melhor qualidade de atendimento ao usuário. Relatam ainda que o ACR tem cumprido seu objetivo, que é atender o usuário de acordo com a gravidade de seu caso, e não por ordem de chegada. No entanto, ele relata que ainda existem muitas melhorias a serem feitas, nas dimensões estruturais, de processo e resultados.

Para Duro, Lima e Weber (2017), o ACR traz para a prática profissional do enfermeiro a execução de sua atividade com autonomia e qualidade, visto que é o profissional mais qualificado para exercer tal função. Além disso, fortalece seu potencial de trabalho, visando colaborar na identificação das necessidades dos pacientes que buscam assistência nos serviços de emergência. De acordo com Oliveira *et al.* (2017) e Cesar *et al.* (2017), apesar do ACR ser reconhecido como um importante dispositivo para priorizar os casos graves, ainda se necessita de mais divulgação sobre o mesmo e de aceitação pela sociedade, pois, por desconhecimento, os usuários referem insatisfação quando são classificados como de menor prioridade.

Estudo de Pereira *et al.* (2020) realizado com nove profissionais que trabalham na Atenção Pré-Hospitalar (APH), cujo tempo de formação variou entre oito meses e 19 anos, evidenciou que os principais gargalos do serviço que impactam diretamente na humanização da assistência, são: dificuldade de acesso da população com a regulação do SAMU; problemas na estruturação do serviço; falta de capacitação profissional, entre outros. Em contrapartida, a potencialidade mais evidenciada no estudo foi a autonomia profissional.

O estudo demonstra que o serviço de urgência e emergência, mais especificamente, o APH está aquém da realidade da população usuária, haja vista que se trata de um serviço que presta assistência às vítimas em situações de agravos urgentes nas cenas, o que exige da enfermagem um atendimento rápido e efetivo. Faz-se necessário enfatizar que esses eventos podem ser de natureza clínica, cirúrgica, traumática ou psiquiátrica e quando ocorrem, podem desencadear deformidades permanentes e até mesmo a morte.

Segundo Inacio, Tomasi, Soratto (2019), o Acolhimento com Classificação de Risco é uma tecnologia leve capaz de promover melhorias na organização dos serviços de emergência, em



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

conformidade com o grau de gravidade do usuário. Nesse contexto, os serviços somente ocorrem com a presença do enfermeiro, que possui responsabilidade técnica sobre a atuação da equipe de enfermagem. Entretanto, este estudo demonstrou que a superlotação nos serviços de emergência repercute diretamente na infraestrutura, nos recursos materiais, na sobrecarga dos profissionais.

Ainda nesse contexto, Ferro *et al.* (2020) citam que além dos problemas apontados na pesquisa de Inacio, Tomasi, Soratto (2019), foi evidenciado que a comunicação ineficaz são condições responsáveis pela ocorrência do absenteísmo. Reforçam ainda que as falhas de comunicação estão presentes no serviço, porém, sempre tentam solucioná-las através da gestão de conflitos, visando minimizar o absenteísmo e ajustar a relação da equipe. Entretanto, segundo Pereira *et al.* (2020), a escuta ativa qualificada é uma das principais habilidades cognitivas que o enfermeiro que trabalha na classificação de risco deve, com vistas à avaliação do registro correto e minucioso da queixa principal, do pensamento e do raciocínio clínico, além de requerer agilidade mental para a tomada de decisão.

De acordo com a pesquisa de Silva Júnior (2020), a superlotação foi o principal gargalo que justifica a sobrecarga de trabalho e isso claramente dificulta o planejamento da assistência e, conseqüentemente, a implementação das ações serviços específicos. Neste estudo, foi registrado que 97% dos entrevistados 18 responderam que a superlotação provoca sobrecarga de trabalho. Isso se deve a maior procura dos usuários para resolutividade de agravos clínicos e traumáticos, o que suscita recursos humanos capacitados para atender essa clientela específica.

Conforme Sokolski, Vandresen, Senff (2019), os principais gargalos estão relacionados à necessidade de classificação de risco acurada; administração da unidade de forma organizada; superlotação de atendimentos; sobrecarga de trabalho; déficit no dimensionamento dos recursos humanos, entre outros.

Para Soares, Brasileiro, Souza (2018), embora as políticas de saúde tenham evoluído ao longo do tempo, a implementação das diretrizes da PNH e, notadamente, o acolhimento ao usuário em todos os níveis do sistema, ainda persiste na cultura popular a concepção da procura por soluções em serviços de pronto atendimento ou de emergência hospitalar. Arelado a isso, a dinâmica de funcionamento dos serviços de urgência e emergência evidencia que o usuário, muitas vezes, não é atendido com presteza, de forma humanizada e acolhedora, devido as razões já expostas.

De acordo com Quaresma, Xavier, Cezar-Vaz (2019), o enfermeiro da classificação de risco exerce uma função essencial na assistência, visto que é de sua competência legal a tomada de decisões imediatas, monitoramento dos pacientes, registros, gerenciamento, educação e resolutividade dos problemas e/ou encaminhamento dos pacientes aos serviços adequados. Adicionado a isso, a escuta qualificada permite a criação do vínculo terapêutico, o que garante o acesso a dados subjetivos e objetivos do paciente.

Diante do exposto, convém salientar que a classificação de risco é uma importante área do cuidado em enfermagem, posto que o enfermeiro gerencie a superlotação e produza ações que



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

agilizem o atendimento, reduzindo assim o tempo de espera e os riscos para o paciente pois, é notório que muitos, em função de não receberem um atendimento satisfatório em unidades básicas de saúde ou na Atenção Especializada, acabam recorrendo à emergência. É indiscutível que isso sobrecarrega as unidades de emergência, à medida que, talvez não esteja claro para o usuário o fluxo que ele deve percorrer dentro da rede de atenção à saúde.

CONCLUSÃO

Pôde-se observar a relevância dos saberes relacionados à humanização na assistência em saúde. Muitas barreiras para humanizar o cuidado foram identificadas, como a superlotação das unidades de emergência, falta de recursos humanos e estruturais, circunstâncias relacionadas ao trabalho multiprofissional e mau desempenho das redes de atenção à saúde, sendo que a atenção básica muitas vezes tem pouca resolutividade, comprometendo o sistema de referência e contrarreferência.

Os resultados desta revisão, demonstram que a qualidade da assistência e a satisfação com o atendimento são indicadores de humanização que devem ser obtidos e aplicados nos serviços com o objetivo de ofertar os melhores cuidados aos usuários dos serviços de saúde. O tema Humanização nos serviços de urgência e emergência deve ser largamente abordado nas instituições de formação profissional de enfermagem, pois este possibilita um desempenho estratégico do enfermeiro na equipe profissional e juntamente aos usuários dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, S. L. A.; CAMARGO, C.; ARAUJO, K. A.; ALVES, A. P. B.; BARRETO, H. C. S. Política de humanização (HumanizaSUS): uma política transversal na saúde. **Rev. Eletrônica Acervo Saúde**, n. 30, p.1-6, 2019.
- ALVES, A. T. L. S. *et al.* Implantação de um boletim informativo como proposta de humanização no pronto-socorro de um hospital público. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 41, n. 2, p. 537-550, 2017.
- AMESTOY, S. C. *et al.* Exercício da liderança do enfermeiro em um serviço de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, v. 7, n. 1, p. 38-51, 2016.
- ANGUITA, M. V. *et al.* Humanização dos cuidados de saúde no serviço de urgência: análise qualitativa baseada nas experiências dos enfermeiros. **Revista de Enfermagem Referência**, v. 23, n.4, p. 59-68, 2019.
- BITTENCOURT, C. dos S.; ATAÍDE, M. A. de. As redes de atenção à saúde em urgência e emergência e sua efetividade nas redes intersetoriais no distrito de Ermelino Matarazzo. **Serviço Social e Saúde**, Campinas, SP, v. 18, p. e019004, 2019.
- BORGES, G. C.; NASCIMENTO, E. M.; BORGES, D. M. Impacto da Política Nacional de Humanização na Estratégia Saúde da Família e na Rede de Saúde. **Disturb Comum.**, v. 30, n. 1, p. 194-200, mar. 2020.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

- BORGES, T. P. *et al.* Vivência de profissionais de enfermagem no respeito aos direitos humanos nas relações de cuidado. **RECOM - Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro**, v. 10, 2020.
- CALDEIRA, H. Tudo sobre o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. **CM Tecnologia**, fev. 2019. Disponível em: <https://cmtecnologia.com.br/blog/programa-nacional-humanizacao-assistencia-hospitalar/>. Acesso em: 27 set. 2021.
- CALHAU, C. Suporte humanizado em unidades de urgência e emergência: mais um desafio para a enfermagem. **EFDeportes.com**, Buenos Aires, año 17, n. 177, feb. 2013. Disponível em: file:///C:/Users/talis/Desktop/Artigos/Suportehumanizadoemunidadesdeurgnciaeemergncia_maisumdesafioaraenfermagem.pdf. Acesso em: 27 set. 2021.
- CESAR, M. P. *et al.* Percepção de usuários de um pronto atendimento 24 horas acerca da classificação de risco. **Rev. Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)**, v. 13, p. 330-335, jan./dez. 2021.
- COSTA, N. M. M. R. Acolhimento: percepção de enfermeiros em uma unidade de urgência e emergência. **REUFISM - Revista de enfermagem da UFSM**, v. 8, n. 3, 2018.
- CURIOLETTI, R. M.; COLLISELLI, L.; MADUREIRA, V. S. F.; TOMBINI, L. H. T. O cuidado a hipertensos e diabéticos na perspectiva da Política Nacional de Humanização. **Journal of Nursing and Health.**, v. 8, n. 1, p. 2-13, 2018.
- DUARTE, L. S. Processo de implementação da humanização na assistência hospitalar. **Revista de Casos e Consultoria**, v. 12, n. 1, e25516, 2021
- FERREIRA, L. R.; ARTMANN, E. Discursos sobre humanização: profissionais e usuários em uma instituição complexa de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva.**, v. 23, n. 5, p. 1437-1450, jun. 2018.
- FERRO, D. *et al.* Absenteísmo na equipe de enfermagem em serviços de emergência: implicações na assistência. **Acta Paul Enferm**, v. 31, n. 4, jul./aug. 2018.
- FOSTER, L. B.; OLIVEIRA, M. A.; BRANDÃO, S. M. O. C. O acolhimento nos moldes da humanização aplicada ao processo de trabalho do enfermeiro no pré-natal. **Revista de Enfermagem UFPE on line.**, v. 11, n. 11, p. 4617-4624, 2017.
- FREIRE, G. V. *et al.* Nursing leadership in urgency and emergency services: integrative review. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 2, n. 3, p. 2029-2041, 2019.
- HERMIDA, P. M. V. *et al.* Classificação de risco em unidade de pronto atendimento: discursos dos enfermeiros. **Revista de enfermagem UERJ**, v. 25, 2017.
- LORO, M. M. *et al.* Develando situaciones de riesgo en el contexto de trabajo de Enfermería de emergencia y servicios de urgencia. **Escola Anna Nery**, v. 20, n. 4, p. e20160086, 2016.
- LUIZ, F. F.; CAREGNATO, R. C. A.; COSTA, M. R. da. Humanização em Terapia Intensiva: percepção da família e dos profissionais de saúde. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 70, n. 5, sep./oct. 2017.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2016.
- MARINHO, S. C. Atuação gerencial do enfermeiro na central de regulação das urgências. **Brazilian Journal of health Review**, v. 3, n. 4, 2020.
- MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A. Política HumanizaSUS: ancorar um navio no espaço. **Interface**, v. 21, n. 60, jan./mar. 2017.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

MATIAS, M. C. S.; VERDI, M. I. M.; FINKLER, M. A dimensão ético-política da Humanização e a formação de apoiadores institucionais. **Trab. Educ. Saúde**, v.14, n.1, p.55-75, jan./abr. 2016.

MEDEIROS, L. M. O. P.; BATISTA, S. H. S. da S. Humanização na formação e no trabalho em saúde: uma análise da literatura. **Trab. educ. saúde**, v. 14, n. 3, sep./dec. 2016.

MELO, J. F. **Humanização da assistência de enfermagem na unidade de urgência e emergência do hospital geral de Roraima**. 2017. TCC (Especialização) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde, 2017.

MENDES, T. de J. M. *et al.* Associação entre o acolhimento com classificação de risco, desfecho clínico e o escore Mews. **REME rev. min. enferm**, v. 22, n. esp, p. e-1077, 2018.

MICHELAN, V. C. de A.; SPIRI, W. C. Percepción de la humanización de los trabajadores de enfermería en la terapia intensiva. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 2, p. 372-378, 2018.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2017.

NASCIMENTO, F. S. dos. **As ações da enfermagem no atendimento humanizado no setor de urgência e emergência**. 2017. TCC (Especialização) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde, 2017.

NEVES, F. G. *et al.* O trabalho da enfermagem em emergência pediátrica na perspectiva dos acompanhantes. **Esc. Anna Nery**, v. 20, n. 3, 2016.

OLIVEIRA, I. S. B. *et al.* Acolhimento com classificação de risco em serviço de urgência e emergência: percepção dos enfermeiros. **Revista Atenas Higeia**, v. 1, n. 1, p. 17-24, 2019.

OLIVEIRA, I. S. B. *et al.* Dificuldades dos Enfermeiros na Implantação do Protocolo de Acolhimento no Serviço de Urgência e Emergência. **Revista Eixos Tech**, v. 5, n. 1, 2017.

OLIVEIRA, J. L. C. *et al.* Acolhimento com classificação de risco: percepções de usuários de uma unidade de pronto atendimento. **Texto Contexto Enferm**, v. 26, n. 1, p. e0960014, 2017.

ORTÍZ, E. M. *et al.* Estratégias para fortalecer a humanização dos serviços de saúde nas emergências. **Rev. cienc. Cuidad_** v. 18, n. 1, p. 94-104, 2021.

PAIXÃO, T. C. R. da et al. Dimensionamiento de enfermería en servicio de urgencias de un hospital escuela. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 49, n. 3, p. 481-487, 2015.

PONTE, K. M. de A.; BASTOS, F. E. S.; FONTENELE, M. G. M.; SOUSA, J. G. de; ARAGÃO, O. C. Necessidades de conforto de pacientes atendidos no serviço de urgência e emergência: implicações para enfermagem. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, [S. l.], v. 11, n. 4, p. 925-930, 2019.

PRUDÊNCIO, C. P. G. *et al.* Percepção de enfermeira(o)s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento. **Revista Baiana de Enfermagem**, [S. l.], v. 30, n. 2, 2016.

QUARESMA, A. dos S.; XAVIER, D. M.; CEZAR VAZ, M R. O papel do enfermeiro na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, [S. l.], v. 87, n. 25, 2019.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
Bianca Costa Santana, Amanda Teixeira Oliveira, Raquel Vilanova Araújo

ROCHA, I. C. *et al.* Atuação do enfermeiro diante do atendimento humanizado nos serviços de urgência e emergência: os desafios para a implementação. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 10, 2021.

SANTOS, G. M. *et al.* atendimentos do componente móvel da rede de atenção às urgências e emergências. **Rev Cuid.**, Bucaramanga, v.10, n. 3, sep./dec. 2019.

SCOLARI, G. A. de S. *et al.* Acolhimento em unidades de pronto atendimento: Percepção de idosos e seus familiares. **RECOM - Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro**, v. 10, 2020.

SILVA JÚNIOR, S. V. *et al.* Superlotação dos serviços de urgência e emergência hospitalar. **Enfermagem Brasil**, v. 19, n. 1, 2020.

SILVA, I. N.; PEREIRA, V. A.; ARAÚJO, L. C. N. Implantação da Política Nacional de Humanização (PNH): conquistas e desafios para a assistência em saúde. **Gep News**, v. 1, n. 1, p. 02-07, 2018.

SILVA, L. A. S. *et al.* Atuação da enfermagem em urgência e emergência. **Revista Extensão**, v. 3, n. 1, p. 83-92, 2019.

SILVA, R. N. da *et al.* A policy analysis of teamwork as a proposal for healthcare humanization: implications for nursing. **International nursing review**, v. 63, n. 4, p. 572-579, 2016.

SOARES, A. C. L.; BRASILEIRO, M.; SOUZA, D. G. de. Acolhimento com classificação de risco: atuação do enfermeiro na urgência e emergência. **RECIEN – Revista Científica de Enfermagem**, v. 8, n. 22, 2018.

SOKOLSKI, B. L.; VANDRESEN, F.; SENFF, C. O. Desafios da enfermagem para atuação em urgência e emergência. **Saúde e meio ambiente: revista interdisciplinar**, [S. l.], v. 8, p. 207–218, 2019.

SOUSA, K. H. J. F. *et al.* Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, n. esp, p. e20180263, 2019.

SOUSA, M. V. de. SANDIM, L. S. A importância do serviço humanizado na urgência e emergência. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, ano 05, v. 07, p. 127-140, nov. 2020.

SOUZA, J. D.; PESSOA JÚNIOR, J. Mário; MIRANDA, F. A. N. de. Stresse em serviço de urgência e os desafios para enfermeiros brasileiros e portugueses. **Revista de Enfermagem Referência**, v. 4, n. 12, p. 107-116, 2017.