

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO SUL DE MINAS – UNIS/MG
BACHARELADO EM ENFERMAGEM
PATRÍCIA APARECIDA HONÓRIO

**URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: características do atendimento do enfermeiro em sua
prática**

Varginha
2016

PATRÍCIA APARECIDA HONÓRIO

**URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: características do atendimento do enfermeiro em sua
prática**

Trabalho apresentado ao curso de Enfermagem do Centro
Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG, como pré-
requisito para obtenção do grau de bacharel, sob
orientação da **Profª. Patrícia Alves Pereira Carneiro.**

**Varginha
2016**

PATRÍCIA APARECIDA HONÓRIO

Monografia apresentada ao curso de Enfermagem do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel pela Banca Examinadora composta pelos membros:

Aprovada em: _____ / _____ / _____

Orientadora: Prof.^a Patrícia Alves Pereira Carneiro

Examinadora:

Examinadora:

OBS.:

AGRADECIMENTOS

A caminhada não foi fácil, sendo necessária a colaboração de muitas pessoas que se empenharam para ajudar na realização deste sonho. É difícil expressar tantos momentos e emoções que foram vivenciados ao longo desta experiência acadêmica e de vida.

Angústias e lágrimas, mas também muitos sorrisos. É doce o gosto de dizer: consegui! Expresso a minha gratidão e reconhecimento, em especial:

Primeiramente a Deus, por Ele ser tão maravilhoso comigo, que iluminou e continua iluminando sempre meu caminho, me dando força para que pudesse concluir com êxito este trabalho.

À Coordenadora do Curso de Enfermagem Prof^a Ma. Patrícia Alves Pereira Carneiro e também minha orientadora, pela compreensão dos meus limites, orientação e estímulo constante durante o decorrer desse trabalho e todo o curso.

Aos professores do curso de enfermagem.

Um agradecimento especial para minha mãe, Rosemar, que sempre esteve me apoiando em todos os momentos, principalmente aos mais difíceis e pelo todo amor incondicional que tem comigo e com toda nossa família.

Aos meus irmãos Wiliques e Wilquer, por me compreender e me oferecer subsídios para continuar na graduação de enfermagem.

Ao meu namorado Felipe, pela compreensão nas minhas ausências, por me apoiar e estar comigo em todos os momentos.

Ao meu pai, Antônio Honório (in memoriam), queria muito que estivesse presente neste momento. Um homem guerreiro, honra e exemplo de vida para mim. É que a saudade com sua ausência no meio de nós.

A minha colega Lorrane Cristina Tavares da Rocha, pelo incentivo e disposição para me ajudar e apoiar.

Aos meus amigos, que sempre estiveram ao meu lado, dividindo momentos de descontração e apoio.

A todos os colegas de turma da graduação de enfermagem.

“Dê ao mundo o melhor de você.
mas isso pode não ser o bastante.
Dê o melhor de você assim mesmo.
Veja você que, no final das contas,
é tudo entre Você e Deus.
Nunca foi entre você e os outros.”
(Madre Teresa)

RESUMO

O presente estudo buscou descrever características do atendimento do enfermeiro em sua prática. O objetivo desta pesquisa justifica-se em oferecer um conhecimento para sociedade em saber caminhar na rede, com isso, promovendo aos usuários um atendimento de excelência. Aos acadêmicos de Enfermagem compreender como lidar com tantas dificuldades encontradas no ambiente emergencial. Ao profissional enfermeiro de urgência e emergência, uma excelência na assistência prestada. Tratando-se de uma abordagem qualitativa e método hipotético – dedutivo realizado com 14 enfermeiros em uma Unidade de Pronto Atendimento de Varginha. A técnica de pesquisa de campo foi empregada através de um instrumento, que foram fornecidos individualmente. Sendo o de identificação dos sujeitos, neste foi perguntado sobre os seus dados pessoais, tais como: idade, sexo, estado civil, nacionalidade, profissão, tempo de formação e se possui especialização e em qual área. Em sequência, foi à coleta de dados que foi realizado por meio de aplicação de um questionário semi estruturado, contendo perguntas abertas e fechadas. Diante desta amostra de 14 enfermeiros, 11 do sexo feminino e 03 do sexo masculino; faixa etária entre 29 a 43 anos; estado civil 09 casados, 04 solteiros e 01 união estável; nacionalidade, todos brasileiros; profissão, todos enfermeiros; tempo de formação entre 07 a 19 anos; quanto as especializações, todos são especialista em urgência e emergência. Os dados foram coletados em novembro de 2016 e analisada pela técnica de análise temática. Conclui-se que, o enfermeiro atuante em urgência e emergência possui um papel imprescindível em proporcionar aos usuários uma assistência segura e livre de maiores danos.

Palavras chave: Enfermagem. Urgência. Emergência.

ABSTRACT

The present study sought to describe characteristics of the nurse's care in their practice. The purpose of this research is justified in offering a knowledge to society in knowing how to walk in the network, with that, promoting the users a service of excellence. Nursing academics understand how to deal with so many difficulties encountered in the emergency environment. To the professional nurse of urgency and emergency, an excellence in the assistance provided. It is a qualitative approach and hypothetical - deductive method performed with 14 nurses in a Varginha Emergency Care Unit. The field research technique was employed through an instrument, which were provided individually. Being the one of identification of the subjects, in this one was asked about their personal data, such as: age, sex, marital status, nationality, profession, time of formation and if it possesses specialization and in which area. In sequence, the data was collected by means of a semi-structured questionnaire, containing open and closed questions. Faced with this sample of 14 nurses, 11 were female and 03 were male; Age range between 29 and 43 years; Marital status 09 married, 04 unmarried and 01 stable marriage; Nationality, all Brazilians; Profession, all nurses; Training time between 07 and 19 years; As for specializations, everyone is a specialist in urgency and emergency. The data were collected in November 2016 and analyzed by the thematic analysis technique. It is concluded that, the nurse acting in emergency and emergency has an essential role in providing users with safe and harmless care.

Keywords: *Nursing. Urgency. Emergency.*

LISTA DE ABREVIATURAS

ATLS- (*Advanced Trauma Life Supp*) Suporte de Vida Avançado ao Trauma

AVC - Acidente Vascular Cerebral

ECG- Eletrocardiograma

IAM - Infarto Agudo do Miocárdio

MS- Ministério da Saúde

OMS - Organização Mundial da Saúde

SAE- Sistematização da Assistência de Enfermagem

SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SES-MG - Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais

SUS - Sistema Único de Saúde

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 09 |
| 2 | REFERENCIAL TEORICO..... | 11 |
| 2.1 | Urgência e emergência..... | 11 |
| 2.2 | Protocolo de manchester..... | 11 |
| 2.3 | Funções do enfermeiro em urgência e emergência..... | 12 |
| 3 | MATERIAL E METODO..... | 14 |
| 3.1 | Cenário do estudo..... | 14 |
| 3.2 | Participantes, amostra, critérios de inclusão e exclusão..... | 14 |
| 3.3 | Coleta de dados..... | 14 |
| 3.4 | Análise e interpretação dos dados..... | 15 |
| 3.5 | Aspectos éticos da pesquisa..... | 15 |
| 4 | RESULTADOS E DISCUSSÕES..... | 16 |
| 5 | CONCLUSÃO..... | 24 |
| | REFERÊNCIAS..... | 25 |
| | APÊNDICES..... | 29 |

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como tema urgência e emergência: características do atendimento do enfermeiro em sua prática, visando analisar a atuação do enfermeiro da Unidade de Pronto Atendimento de Varginha.

Dessa maneira, tem-se como objetivo geral analisar as características do atendimento do enfermeiro que atua em urgência e emergência, e objetivos específicos identificarem as condutas dos profissionais de enfermagem, frente o atendimento aos usuários de urgência e emergência, verificar as possíveis dificuldades ao atendimento de enfermagem em urgência e emergência e questionar como acontece o relacionamento enfermeiro/cliente na ocorrência de urgência e emergência.

Em 2003, foi editada a Portaria GM nº 1863, ampliada e republicada em 2006, que instituiu a Política Nacional de Atenção às Urgências. Que garante a integralidade, a equidade e a universalidade a todos os usuários. Todos os serviços que compõem a rede de atenção à urgência e emergência devem estar aptos para uma escuta qualificada, um bom acolhimento e encaminhar quando necessário, seus usuários de acordo com capacidade do serviço, contribuindo assim para integralidade do cuidado (ROSA et al., 2011).

A profissão enfermagem é reconhecida pelo ato de cuidar do próximo. O enfermeiro necessita dispor de meios para executar suas atividades de forma digna e correta, ou seja, tenha capacidade de reconhecer e valorizar a percepção do cliente, diante do respeito e ética no ato do cuidar. Devendo oferecer ao cliente um cuidado profissional, mais também humano, contemplando suas necessidades em sua totalidade. O cuidado de enfermagem requer valorização da vida humana, embasado em empatia, comprometimento, dignidade, carinho, atenção, amor e o respeito, dentre vários outros. Visando o seu bem estar e com isso diminuir riscos que possam colocar em comprometimento a sua saúde (BAGGIO; CALLEGARO; ERGMANN, 2011).

Na unidade de saúde de urgência e emergência, o enfermeiro é responsável pela gerência do cuidado, articulando atividade assistencial e gerencial. Sendo elas: liderança da equipe de Enfermagem sendo os Técnicos/Auxiliares de Enfermagem, coordenação do processo assistencial, previsão e provisão de recursos materiais, dimensionamento de pessoal, etc. Realizando todas essas atribuições, o enfermeiro ganha destaque em seu ambiente de trabalho, permitindo desenvolver estratégias em seu trabalho em equipe visando a uma excelência no cuidado prestado (SANTOS et al., 2016).

A Secretaria Estadual de Saúde de Minas Gerais (SES-MG) implantou o protocolo de triagem de Manchester nas portas de entrada do serviço de saúde de urgência e emergência. O protocolo de triagem de Manchester estabelece uma classificação de risco em cinco categorias diferenciadas por cor. O enfermeiro é responsável por este protocolo, a partir da queixa principal do cliente, a história clínica e os sinais e sintomas apresentados. Diante de um fluxograma específico, orientado por discriminadores e apresentado na forma de perguntas, é selecionado e o cliente é classificado em uma das cinco categorias. Sendo: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul, correspondendo emergente, muito urgente, urgente, pouco urgente e não urgente respectivamente. De acordo de cada categoria existe um tempo, 0, 10, 60, 120 e 240 minutos. Este protocolo é organizado a fim de priorizar o atendimento de clientes que apresentem risco de maior gravidade (PINTO JUNIOR et al., 2012).

A hipótese é que se acredita que o enfermeiro possui papel fundamental no atendimento de urgência e emergência, porém existem alguns fatores que implicam na assistência prestada, como por exemplo, a sobrecarga de trabalho, a falta de conhecimento técnico - científico surtos endêmicos por notificação compulsória, conseguinte a assistência fica deficiente para com os usuários. Além disso, sabe-se que os usuários não têm o devido conhecimento a cerca da Rede de Atenção a Saúde (RAS), decorrente disso há sobrecarga na unidade de urgência e emergência, impossibilitando do enfermeiro realizar suas atividades diárias com excelência.

Esta pesquisa justifica-se pela importância da atuação do enfermeiro de urgência e emergência, em manter o domínio do que está acontecendo e ter consciência do que está fazendo e o que está sendo delegado para sua equipe. Com isso podendo ter uma assistência à saúde de qualidade, eficiente, rápida e com bom conhecimento clínico e científico.

Será realizada uma pesquisa durante o mês de novembro, na Unidade de Pronto Atendimento de Varginha, utilizando um instrumento de entrevista para a coleta de dados, sendo um instrumento de identificação de sujeitos e o segundo uma entrevista individual qualitativa aplicada aos enfermeiros atuantes em urgência e emergência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Urgência e Emergência

Unidade de Pronto Atendimento 24h (UPA 24h) deve funcionar todos os dias da semana, 24h por dia. É intermediária entre a Estratégia da Saúde da Família, e ao Hospital. É uma rede organizada de atenção especializada as Urgências e Emergências, com comprometimento de assegurar o acolhimento, a escuta qualificada ao cliente, intervir em sua condição patológica e contra referenciá-lo, de acordo com a disponibilidade da Rede. Proporcionando um atendimento e um tratamento de qualidade e a sua continuidade (BRASIL, 2013).

A Rede de Atenção à Saúde (RAS) define organizar ações e serviços por meio de sistemas de apoio, gestão e logístico que garantem a integralidade do cuidado. A RAS tem como objetivo garantir a integração sistêmica, responsável e humanizada; em equidade, termos de acesso, eficiência econômica e eficácia (BRASIL, 2010).

Na unidade de saúde de urgência e emergência, vem crescendo bastante a demanda de atendimentos, mais se verifica que muitos dos atendimentos aprestados por este serviço, poderiam ser solucionados na estratégia da saúde da família, por não ser caracterizado como urgência e emergência. Neste cenário atual é preciso verificar os principais motivos que levam os clientes as unidades de urgência e emergência, sem a real necessidade. Com este embasamento, será possível aperfeiçoar, melhorar o atendimento tanto do serviço de urgência e emergência, quando o da estratégia da saúde da família (GUEDES et al., 2014).

Emergência: Constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte, exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Urgência: Ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial a vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata (BRASIL, 2014, p. 95).

2.2 Protocolo de Manchester

A Triagem, a Classificação de risco ou Protocolo de Manchester originou-se em 1800, com os militares nos campos de batalha. Iniciou nos Estados Unidos, no Departamento de Emergência no final da década de 50, quando teve um grande aumento de números de clientes que procuravam a urgência e emergência. As unidades de urgência e emergência são porta de

entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), ocasionando uma superlotação do sistema (SILVA et al., 2014).

A Triagem, Classificação de Risco ou Protocolo de Manchester tem como objetivo priorizar o atendimento de urgência e emergência, sendo um processo considerado complexo e privativo do Enfermeiro, que demanda competência técnica e científica para sua execução. O Ministério da Saúde padroniza a Classificação de risco como parte do sistema de humanização da assistência (BRASIL, 2012).

No Brasil, o serviço de urgência e emergência é um importante componente a assistência à saúde de todos os Brasileiros. A procura ao serviço de urgência e emergência vem crescendo bastante, conseqüentemente uma superlotação a este serviço de saúde. Precisando assim modificar o atendimento prestados a estes usuários. O usuário do serviço de urgência e emergência era atendido por ordem de chegada, sem uma avaliação de critérios clínicos. A classificação de risco foi implantada para identificar aquele cliente que necessita de atendimento, tratamento imediato, de acordo com potencial de risco ou agravo a sua saúde. A classificação de risco prioriza a gravidade clínica do cliente e não quem chega primeiro até a unidade de urgência e emergência (SOUZA et al., 2011).

O Protocolo Manchester é baseado na queixa principal do cliente e seus sinais e sintomas, os quais indicam ao Enfermeiro um nível de prioridade do atendimento. Através das cores Vermelho, Laranja, Amarelo, Verde e Azul é feito a estratificação do risco em cinco níveis distintos. Sendo que, cada cor representa uma gravidade e um determinado tempo de espera máximo para cada cliente tenha um atendimento médico. Cor Vermelha, emergência, atendimento médico imediato. Cor Laranja, muito urgente, tempo de espera, dez minutos. Cor Amarela, urgente, tempo de espera, sessenta minutos. Cor Verde, pouco urgente, tempo de espera, duas horas. Cor Azul, não urgente, tempo de espera, quatro horas (OLIVEIRA et al., 2013).

2.3 Função do Enfermeiro em Urgência e Emergência

Para que o enfermeiro possa realmente construir sua identidade no campo da assistência de enfermagem, é preciso que abandone o uso de intervenções ao acaso, sem planejamento, justificativas científicas e reflexão. Como ciência, o Processo de Enfermagem representa maior método científico da profissão de enfermagem, direcionado pela Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). A SAE contribui para priorizar cada cliente em singular quando as suas necessidades e direcionar suas intervenções (MARIA; QUADROS; GRASSI, 2012).

Na unidade de urgência e emergência, um local de demanda do atendimento de alta complexidade o enfermeiro necessita de conhecimento científico, para proporcionar aos usuários uma assistência segura e livre de danos maiores. Este serviço de saúde é caracterizado em atender clientes em situações agudas com risco eminente de morte e/ou sofrimento intenso. O papel do enfermeiro na sala de emergência é primeiramente uma abordagem humanizada e posteriormente tomar decisões seguras e livre de riscos. O enfermeiro, profissional responsável pelo Protocolo de Manchester assume a responsabilidade pela avaliação inicial do cliente, inicia obtenção do diagnóstico, encaminha o cliente para sala clínica adequada, supervisiona o fluxo de atendimento tem autonomia e dirige os demais membros da equipe (MOURA et al., 2014).

O enfermeiro na unidade de urgência e emergência é responsável por supervisionar sua equipe de enfermagem, sendo os Técnicos de Enfermagem e os Auxiliares de Enfermagem, que presta serviço a esta Instituição. O enfermeiro tem o papel primordial como educador em saúde, para melhoria do serviço de saúde, em ação conjunta com toda equipe multidisciplinar (CAVALCANTE; AMORIM; SANTOS, 2014).

Enfermeiros são hábeis profissionais no atendimento de urgência e emergência, vem atuando neste serviço de saúde em posições de destaque. Através da prestação de cuidados a pacientes em situações emergenciais, em prol de um cuidado integral e interdisciplinar. O enfermeiro precisa adquirir uma habilidade técnica e científica, estar atualizado em seus conhecimentos para oferecer aos usuários deste serviço um cuidado eficaz e de qualidade. Os enfermeiros juntamente com sua equipe de enfermagem e em parceria com equipe multidisciplinar devem oferecer aos seus clientes e seus familiares uma atenção diferenciada, adotando uma postura eficiente e atenciosa para que seja oferecido um ambiente oportuno para sua recuperação (SANTOS et al., 2016).

O enfermeiro no setor de urgência e emergência assume no seu dia a dia, além das atividades assistenciais, que incluem os cuidados do cliente mais crítico e procedimentos de maior complexidade, vem assumindo funções administrativas, atividades de organização e coordenação. O Enfermeiro é um líder de sua equipe, é o único profissional de Enfermagem de nível superior, tendo como papel importante zelar por sua equipe (LIMA NETO et al., 2015).

3 MATERIAL E MÉTODO

Este trabalho trata-se de uma abordagem qualitativa e método hipotético – dedutivo, que utilizará para análise de dados a Análise do Conteúdo de Bardin, com objetivo de avaliar a características do atendimento do enfermeiro de urgência e emergência em sua prática.

Laurence Bardin tem como objetivo a análise de conteúdo, de forma crítica, em pesquisas qualitativas e quantitativas. A técnica permite a compreensão, a utilização e a aplicação em conteúdos. Sendo distribuída em quatro partes diferentes de análises, sendo ela: I- História e Teoria; o percurso histórico. II- Parte prática; análise de entrevista. III- Método de análise; informação, categorização, organização da análise. IV- Técnica de Análise; análise do enunciado, de avaliação, de categoria, do discurso, das relações e expressão (SANTOS, 2011).

3.1 Cenário do estudo

O cenário de estudo foi escolhido a Unidade de Pronto Atendimento (UPA-24h) de Varginha.

3.2 Participantes, amostra, critérios de inclusão e exclusão

Os participantes foram enfermeiros atuantes em urgência e emergência com experiência profissional de no mínimo dois anos de atuação.

Por a amostra se do tipo intencional, 14 enfermeiros atuantes foram submetidas à coleta de dados, pois estas se enquadraram no perfil do estudo, atendendo os critérios de inclusão e exclusão.

Os critérios de inclusão foram: Ser Enfermeiro da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Varginha; Ser Enfermeiro pós-graduado em urgência e emergência; Estar em exercício profissional em urgência e emergência de no mínimo dois anos.

Os critérios de exclusão foram: Não ser Enfermeiro da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Varginha; Não ser pós-graduado urgência e emergência; Não estar em exercício profissional em urgência e emergência de no mínimo dois anos.

3.3 Coleta de Dados

A técnica de pesquisa de campo foi empregada através de um instrumento, que foram fornecidos individualmente.

Sendo o de identificação dos sujeitos, neste foi perguntado sobre os seus dados pessoais, tais como: idade, sexo, estado civil, nacionalidade, profissão, tempo de formação e se possui especialização e em qual área.

Em sequencia, foi à coleta de dados que foi realizado por meio de aplicação de um questionário semi estruturado, contendo perguntas abertas e fechadas.

3.4 Análise e interpretação dos dados

Para análise e interpretação dos dados optou-se por adotar à técnica de análise do conteúdo. E para buscar elementos que ajudam na compreensão dos enfermeiros de urgência e emergência, para a sociedade e aos acadêmicos de enfermagem, adotaram-se os seguintes passos:

1º passo: leitura e re-leitura flutuante das entrevistas;

2º passo: mapeamento das respostas individuais com base nos temas relevantes no sentido de identificar dentro do discurso categorias de subsídios que permitissem atingir as metas deste estudo, definidos através da leitura flutuante e dos objetivos da pesquisa.

3º passo: análise da dinâmica das entrevistas e construção do discurso.

3.5 Aspectos éticos da pesquisa

É importante declarar que a coleta de informações iniciou-se após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário do Sul de Minas, Varginha – MG, **Parecer nº: 1.802.820, CAAE: 60968016.4.0000.5111**, do consentimento da coordenação e supervisão de enfermagem da Unidade de Pronto Atendimento de Varginha, através do termo de consentimento – instituição, valendo ressaltar que o entrevistado, teve que confirmar sua autorização para participar da pesquisa através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, respeitando assim, a Portaria nº 499 de 12/12/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisa envolvendo seres humanos.

O presente estudo não ofereceu nenhum risco à vida dos participantes respeitando seu anonimato, sua individualidade, opiniões e a recusa de resposta quando julgado oportuno.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para uma melhor organização e entendimento da discussão dos resultados apresentados serão expostos em categorias.

CATEGORIA I: Quais são principais características do seu atendimento no momento da urgência e emergência?

Enf. 01- Trabalho em equipe.

“Para que o atendimento de urgência e emergência seja eficaz é necessário o trabalho em equipe, ninguém consegue trabalhar sozinho”.

Enf. 02- Trabalho em equipe.

“Para um atendimento eficaz é necessário o trabalho de toda equipe em prol do atendimento ao usuário”.

Enf. 04- Trabalho em equipe e liderança

“Na urgência e emergência é necessário liderança e trabalho em equipe para sistematização do atendimento para que o nosso ocorra de forma eficiente”.

Enf. 05 - Trabalho em equipe.

“Uma equipe bem treinada, sintonizada é o que garante qualidade, agilidade e eficácia no atendimento.”

Enf. 07- Trabalho em equipe.

“O trabalho em equipe, possibilita uma troca de conhecimento, onde a equipe se dedica a realizar uma tarefa”.

Enf. 13- Trabalho em equipe:

“Num cenário de atendimento a uma emergência, cada colaborador deve assumir uma função de maneira que sejam atendidas todas as exigências de acontecimentos de forma que haja sincronismo e eficácia no atendimento e os materiais devem estar de fácil alcance”.

Diante dessas respostas podemos observar que seis enfermeiros disseram que a principal característica do seu atendimento no momento de uma urgência e emergência é o trabalho em equipe, e um enfermeiro disse que prevalece é o trabalho em equipe e a liderança.

O enfermeiro é responsável em articular toda a sua equipe de saúde para um excelente trabalho em equipe, estimulando a responsabilidade, compromisso, cooperação, coletividade, em consequência favorecem um cenário de boa comunicação entre a equipe multidisciplinar, a harmonia entre profissional/cliente e o respeito mútuo. O enfermeiro atua como gestor do cuidado e, promovendo o trabalho em equipe, estimulando e articulando os colaboradores para uma melhor prática assistencial. (SANTOS et al., 2016).

Urgência e emergência é um serviço de saúde onde situações críticas ocorrem, o cliente vai a busca desse serviço, onde muitas vezes, em circunstâncias graves, podendo haver um risco iminente de morte. Cabe ao profissional de enfermagem um importante papel, o trabalho em equipe, desenvolvendo ações conjuntas para uma efetiva sistematização do cuidado a ser prestado. Devendo estar atentos a quaisquer sinais e sintomas que indicam piora no seu quadro clínico, podendo intervir a tempo de maiores complicações e/ou sequelas (CAVALCANTE; AMORIM; SANTOS, 2015).

Nascimento et al. (2013) diz que não basta que enfermeiro demonstre competências e habilidades técnicas, ele também tem que demonstrar a facilidade e o benefício do trabalho em equipe. Neste contexto, o enfermeiro demonstra sensibilizado, compassivo, empatia..., possibilitando uma abertura para equipe de enfermagem e também para equipe multidisciplinar, um direito de comunicação, expondo suas idéias, proporcionando uma melhor e efetiva adaptação ao seu trabalho, favorecendo o entusiasmo e satisfação perante a rotina do seu dia a dia.

Silva et al. (2014) afirma que o serviço de saúde de urgência e emergência é dinâmico, o trabalho em equipe e a liderança, exercem um papel fundamental, obtendo sincronia em um atendimento de qualidade, diminuição de erros em todas as especialidade e resultando em melhores resultados para o cliente e sua família. O enfermeiro que exerce a liderança tem a capacidade de influenciar sua equipe em cumprir as tarefas e alcançar um objetivo em comum, promovendo a segurança do paciente e excelência no atendimento.

CATEGORIA II: Atualmente, quais são as maiores dificuldades relacionados à UPA de Varginha, que dificultam o processo do trabalho?

Enf. 10- *Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS) e sobrecarga de trabalho.*
“A população não utiliza a Rede Básica como porta de entrada para o serviço de saúde”.

Enf. 12- *Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS) e sobrecarga de trabalho.*
“A UPA é uma unidade de Pronto Atendimento sobrecarregada devido ao grande número de consultas ambulatoriais e não emergenciais. Pela comodidade e facilidade de se conseguir exames laboratoriais, raios-X e outros”.

Enf. 03- *Surtos endêmicos de notificação compulsória e falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS).*
“Nos meses de março a maio, o aumento dos casos de dengue impactam o trabalho na unidade, pois a rede básica do município não se organizou até hoje para receber os casos”.

classificados como verde e azul (não considerados uma urgência). Falta de cumprimento na rede médica com o papel das Unidades Básicas de Saúde, sobrecarregando a UPA.

Enf. 04- *Surtos endêmicos de notificação compulsória e falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS).*

“Os surtos endêmicos super lotam o serviço causando tumulto, insatisfação dos clientes por terem que esperar atendimento.

Enf. 05- *Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS).*

“Grande parte dos atendimentos realizados na unidade não são atendimentos de urgência e emergência e poderiam ser resolvidos na rede básica. Quero enfatizar a importância das redes de referência para que os pacientes que necessitem sejam encaminhados para internação hospitalar com mais agilidade. A falta de vazão desses pacientes é um problema importante que sobrecarregam principalmente a sala de emergência, comprometendo a qualidade da assistência prestada”.

Enf. 13- *Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS).*

“Por falta de esclarecimento da população e pelo mau funcionamento das UBS, as UPAS estão ficando lotadas, sobrecarregando os colaboradores de forma que quando chegam casos graves, que precisam de maior atenção da equipe, os mesmos já estão exaustos, comprometendo o atendimento”.

Enf. 07- *Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionarem na Rede de Atenção à Saúde (RAS).*

“A atenção básica deveria ser a porta de entrada, ou seja, o atendimento inicial, e somente casos graves ser encaminhados para UPA”.

Tem sido motivo de discussões sobre a organização do sistema de saúde, o elevado número de procura pelo serviço de urgência e emergência, sendo maior e superior a capacidade de oferta. Muitos usuários poderiam ser atendidos nas unidades básicas de saúde, realizando a integração e a responsabilidade entre os níveis de atenção a saúde. É atributo, responsabilidade, dos gestores de saúde, a organização dos fluxos dentro dos princípios do SUS (Sistema Único de Saúde), aos agravos as urgências e emergências (CONNAS, 2015).

UPA é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária compondo uma rede organizada em conjunto com a Atenção Básicas de Saúde e a Rede Hospitalar, onde realiza o atendimento inicial, controla o problema e detalha o diagnóstico. O médico plantonista analisa a necessidade de manter o paciente em observação por 24h, ou se é necessário encaminhá-lo a um hospital. O serviço de saúde de urgência e emergência resolve problemas como hipertensão arterial, hipertermia, fraturas, cortes, IAM (infarto agudo do miocárdio), e AVC (acidente

vascular cerebral). Oferecem aos seus usuários ECG (eletrocardiograma), laboratório de exames, raios-X, pediatria e leitos de observação (BRASIL, 2014).

A Política Nacional de atenção às urgências evidencia uma sobrecarga de atendimentos, um aumento da demanda, devido aos expressivos aumentos de acidentes, doenças crônicas, violência e insuficiência da rede básica. Como uma linha auxiliar da porta de entrada do serviço de saúde a implantação das Centrais de Regulação Médica de Urgência e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), nas grandes capitais (CONNAS, 2015).

A dengue é uma infecção viral, mais frequente do planeta, transmitida pelo mosquito *Aedes aegypti*. É uma doença de notificação compulsória, onde todos os casos suspeitos e/ou confirmados têm que ser notificado. O Brasil vive uma epidemia, com crescente aumento dos casos grave da doença. Os cuidados aos pacientes com dengue, ou com suspeita de dengue, devem ser iniciados imediatamente no local de atendimento conforme classificação ou gravidade da doença. A qualidade da assistência prestada influencia diretamente no prognóstico, no tratamento e complicações da dengue, no intuito de reduzir a morbi-mortalidade desses clientes (VERDEALL et al., 2011).

Segundo Rossetti, Gaidzinski, Fugulin (2013), o aumento expressivo pelo atendimento de urgência e emergência vem favorecendo, contribuindo para sobrecarga de trabalho desses serviços. A UPA configura-se, como “porta de entrada”, do sistema de saúde, recebendo pacientes desviados da atenção primária e especializados, urgências sociais. Conseqüentemente, superlotam e comprometem a qualidade da assistência prestada, pela elevada carga de trabalho.

Tabela 01: Definição dos portes aplicáveis da UPA 24 h

| DEFINIÇÃO DOS PORTES APLICÁVEIS ÀS UPAs 24H | | | | | | |
|---|---|----------------------|--|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| DEFINIÇÃO DOS PORTES APLICÁVEIS ÀS UPAs 24H | POPULAÇÃO DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA UPA | ÁREA FÍSICA MÍNIMA | NÚMERO DE ATENDIMENTOS MÉDICOS EM 24 HORAS | NÚMERO MÍNIMO DE MÉDICOS DAS 7HS ÀS 19HS | NÚMERO MÍNIMO DE MÉDICOS 19HS ÀS 7HS | NÚMERO MÍNIMO DE LEITOS DE OBSERVAÇÃO |
| PORTE I | 50.000 a 100.000 habitantes | 700 m ² | Média de 150 pacientes | 2 médicos | 2 médicos | 7 leitos |
| PORTE II | 100.001 a 200.000 habitantes | 1.000 m ² | Média de 250 pacientes | 4 médicos | 2 médicos | 11 leitos |
| PORTE III | 200.001 a 300.000 habitantes | 1.300 m ² | Média de 350 pacientes | 6 médicos | 3 médicos | 15 leitos |

Fonte: Portal da saúde, 2014.

CATEGORIA III: No momento de uma emergência, como é o seu relacionamento (enfermeiro) para com o cliente?

Enf. 10- Humanizado

“Não devemos perder o olhar humanizado em nenhum atendimento”.

Enf. 09- Humanizado

“Procuro me colocar no lugar do paciente durante o atendimento”

Enf. 02- Humanizado

“Temos que atender o cliente como um todo, não se esquecendo de manter os familiares informados do estado clínico do cliente”.

Enf. 08- Holístico

“Um atendimento holístico, garante que todas as necessidades do cliente sejam atendidas”.

Enf. 13- Holístico

“O ser humano é um ser holístico e deve ser tratado como tal e não de forma fragmentada, o biopsico-espiritual deve ser considerado, principalmente sua história de vida que está diretamente ligada ao acontecimento da sua patologia”.

Enf. 14- Humanizado e respeito à ética.

“Procuro respeitar a dignidade e a vida do paciente”.

O cuidado do paciente deve ser global, holístico, estendendo aos cuidados para os familiares, buscando medidas que aliviem os sintomas que muitas vezes são angustiantes, amenizando a dor e o sofrimento do paciente e de todos os familiares envolvidos neste contexto. Cabe ao enfermeiro ter uma visão holística em todas as dimensões, sendo elas: física, emocional, espiritual, social, psíquica. A dor e o sofrimento abrangem na esfera ético-humana e devem ser considerados nas suas várias interfaces (BESSERA et al., 2014).

A enfermagem realiza um papel importante que é o cuidado, devendo existir a relação entre humanização, cuidado e enfermagem. Na realidade assistencial de saúde, cada sujeito dessa relação tem que estar presente para uma boa sistematização da assistência de enfermagem. O enfermeiro possui uma ferramenta singular, ele mesmo, podendo influenciar sobre o paciente e seus familiares, fornecendo a eles, os cuidados de enfermagem, esclarecimento dos fatos ocorridos, exploração dos sentimentos, tendo senso de ética e responsabilidade (CHERNICHARO; SILVA; FERREIRA; 2011).

A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003 pelo Ministério da Saúde (MS), traz o conceito de humanização relacionado ao direito a saúde. Nesta área, a humanização da assistência tem sido bastante discutida. Para que a humanização seja eficaz é necessário o trabalho em equipe, sendo o objetivo, alcançar a qualidade no atendimento (FREITAS; FERREIRA; 2016).

Os cuidados de enfermagem prestados ao paciente devem estar afastados de imperícia, negligência e imprudência. Os enfermeiros juntamente com a equipe de enfermagem devem trabalhar rigorosamente dentro da ética, sendo a parte da ciência moral e tem como função detectar fatores que são capazes de alienar a atividade profissional. A ética profissional tem finalidade em obter segurança à sociedade quanto à atividade profissional desenvolvida. A profissão de enfermagem tem que estar ciente de seus direitos e deveres éticos e legais, exercendo suas tarefas diárias dentro das normas: Regulamento do Exercício Profissional (Lei n. 7498/86) como no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (Resolução COFEN 311/07), evitando possíveis complicações legais posteriores (ROSENSTOCK et al., 2011).

CATEGORIA IV: A relevância aos benefícios da atualização constante é enfatizada de maneira positiva no ambiente de trabalho. O profissional atualizado tem mais cuidados na utilização dos EPI's, são mais atenciosos com os clientes e com a equipe, além de contribuir com importantes valores, fazendo o profissional valorizar o cuidado. Atualmente, você está realizando alguma atualização?

Enf. 05- Não.

"Falta de tempo, problemas pessoais e financeiros."

Enf. 09- Não.

"Desmotivado pela profissão".

Enf. 04- Não.

"Falta de tempo, tenho 02 empregos".

Enf.13- Sim.

"Manter-se atualizado, traz segurança para o profissional e para o paciente".

Enf. 10- Sim. ATLS

"Para melhorar o desempenho no atendimento das emergências cardiológicas".

Enf.12- Sim.

"Sempre temos que aprender o novo, faz parte e é necessário para salvarmos vida".

Enf.03- Sim

"Estudar é sempre importante. Não somos detectores de todos os saberes, na área de saúde tudo muda muito rápido, principalmente protocolos".

Na área de saúde a atualização deve ser constante, frente às exigências de mercado de trabalho, excelência na qualidade prestada, competência profissional, atuação assistencial e gerencial eficaz e o nível de satisfação pessoal; bem como o surgimento de novas patologias e

devido à grande evolução tecnológica e científica. A especialização em saúde se torna cada vez mais importante para o diferencial da instituição e o aprimoramento no atendimento (PEDOTT, 2012).

Não basta estar graduado para saber manusear as situações encontradas no serviço de saúde; a educação, a atualização em enfermagem é o caminho mais seguro que o enfermeiro traça em deparar com as dificuldades no ambiente de trabalho. O grande diferencial do profissional de enfermagem é a atualização constante, que resulta em qualidade, aperfeiçoamento e uma assistência eficiente (RAMALHO; SANTOS, 2010).

É um dever do profissional de enfermagem instituído pelo Código de Ética, manter atualizados aos conhecimentos que cabe ao exercício da profissão. Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo, disputado, cabe ao enfermeiro estar atentos a História, a Ética e a Legislação de Enfermagem, para que sua assistência não fique prejudicada, causando maiores danos ao cliente (SANNA; CRISTINA, 2015).

CATEGORIA V: Qual mensagem, você enfermeiro atuante na área de urgência e emergência tem para os acadêmicos de enfermagem do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG?

Enf. 03- “Que vocês pensem sempre no paciente em primeiro lugar. Dinheiro não é o mais importante, quando você realiza seu trabalho por paixão ao próximo. Que se tornem profissionais conscientes e preocupados com a dor do outro”.

Enf. 10- “Nós escolhemos como vamos tratar nossos clientes, poderíamos ter escolhido outra profissão. Aceitamos a responsabilidade de cuidar... Por isso devemos oferecer a assistência como gostaríamos de receber”.

Enf. 05- “O atendimento nos serviços de urgência e emergência é muito gratificante, ver um paciente recuperado não tem preço. Esta escolha deve ser feita com coração, tem que gostar do que faz ter paciência com os usuários, saber gerenciar e contornar situações de crise, além da importância da prática e conhecimento técnico-científico”.

É importante a motivação estudantil para realizar com sucesso, com êxito todas as atividades acadêmicas. Na graduação é oferecida aos alunos uma vasta atividade, sendo elas curriculares e extracurriculares, assim como diversificadas palestras, congresso nacional e internacional, cursos, dentre outros. O universitário que deixa de participar, de investir esforços, mesmo que seja mínimo exigido pela instituição, ele desiste, quando a atividade é mais percebida com mais exigência (SANTOS et al., 2011).

A família é de suma importância motivacional na vida acadêmica de seu filho. Oferecendo-o estrutura familiar equilibrada e cautelosa, suporte emocional, motivação aos estudos, com isso melhorando o seu desempenho, aumentando a auto-estima e principalmente a autoconfiança. Ressaltando que o acadêmico também possui uma parcela importante neste processo, superando os desafios que são deparados no seu ambiente acadêmico (GOMES, 2016).

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa permitiu elucidar conhecimentos acerca da importância do enfermeiro em urgência e emergência. Assegurando aos usuários desse serviço de saúde o acolhimento humanizado, a escuta qualificada, um atendimento com respeito e com ética, proporcionando um atendimento e um tratamento de qualidade.

O enfermeiro no setor de urgência e emergência assume além das atividades assistenciais, que incluem os cuidados do cliente mais crítico e procedimentos de maior complexidade, vem assumindo funções administrativas, atividades de organização e coordenação. O enfermeiro é um líder de sua equipe, tendo como papel importante zelar por ela.

A Política Nacional de atenção às urgências evidencia uma sobrecarga de atendimentos, um aumento da demanda, devido aos expressivos aumentos de acidentes, doenças crônicas, violência e insuficiência da rede básica.

O estudo evidenciou que, o elevado número de procura pelo serviço de urgência e emergência, sendo maior e superior a capacidade de oferta. Muitos usuários poderiam ser atendidos nas unidades básicas de saúde, realizando a integração e a responsabilidade entre os níveis de atenção à saúde. É atributo, responsabilidade, dos gestores de saúde, a organização dos fluxos dentro dos princípios do Sistema Único de Saúde, aos agravos às urgências e emergências.

Sendo assim, cabe ao enfermeiro diante desse cenário dinâmico que é a urgência e emergência exercer a liderança e o trabalho em equipe, obtendo sincronia em um atendimento de qualidade, diminuição de erros e com melhores resultados para o cliente e seus familiares. O enfermeiro líder tem a capacidade de influenciar sua equipe em cumprir as tarefas e alcançar um objetivo em comum, assim promovendo a segurança do paciente e a excelência no atendimento prestado.

Assim, fica evidente que enfermeiro é o pilar do serviço de saúde de urgência e emergência visto que, esse possui inúmeras responsabilidades como as administrativas, de gerência, e também de mediador do conhecimento científico para sua equipe e para a população, disseminando as informações de forma adequada, e por fim, proporcione um atendimento holístico, embasado na empatia e na valorização da vida humana.

REFERÊNCIAS

- BAGGIO, M. A; CALLEGARO, G. D; ERDMANN, A. L. Relações de "não cuidado" de enfermagem em uma emergência: que cuidado é esse?. **Esc. Anna Nery**, v. 15, n. 1, p. 116-123. Rio de Janeiro: 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v15n1/17.pdf>>. Acesso em: 05 mai. 2016.
- BRASIL. Resolução COFEN n. 423/2012. Normatiza, no Âmbito do Sistema COFEN/ Conselhos Regionais de Enfermagem, a Participação do Enfermeiro na Atividade de Classificação de Riscos. **Diário Oficial da União**, 11 abr. 2012., p. 195 - Seção I. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-4232012_8956.html>. Acesso: 25 abr. 2016.
- _____. Portaria n. 354, de 10 março de 2014. Publica a proposta de Projeto de Resolução Boas Práticas para Organização e Funcionamento de Serviços de Urgência e Emergência. **Diário Oficial da União**, 11 mar. 2014., p. 95 - Seção I. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt0354_10_03_2014.html>. Acesso em: 25 abr. 2016.
- _____. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. 1. ed. Brasília: 2013. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_instrutivo_rede_atencao_urgencias.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.
- _____. Portaria n. 4.279, 30 dez. 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). **Diário Oficial da União**, 31 dez. 2014., p. 88 – Seção I. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2011/img/07_jan_portaria4279_301210.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2016.
- _____. PORTA DA SAÚDE. **Unidade de Pronto Atendimento 24 horas – UPA 24**. Brasília: 2014. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/959-sas-raiz/dahu-raiz/urgencia-e-emergencia/12-urgencia-e-emergencia/13396-unidade-de-pronto-atendimento-24-horas-upa-24h>>. Acesso em: 06 nov. 2016.
- BRASÍLIA. CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE. **Rede de atenção às urgências e emergências: avaliação da implantação e do desempenho das unidades de pronto atendimento (upas)**. 1. ed. Brasília: 2015. Disponível em: <http://www.conass.org.br/biblioteca/pdf/Conass_Documenta_28.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2016.
- BESERRA, E. P. et al. Sofrimento humano e cuidado de enfermagem: múltiplas visões. **Esc Anna Nery**, v. 18, n. 1, p. 175-180. Fortaleza: 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n1/1414-8145-ean-18-01-0175.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.
- CAVALCANTE, A. K. de. C. B; AMORIM, P. H. de. C; NOGUEIRA, L. Perfil da equipe de enfermagem no serviço de urgência e emergência em um hospital público de Teresina. **Rev. Interd**, v. 7, n. 2, p. 85-94. Teresina: 2014. Disponível em: <http://revistainterdisciplinar.uninovafapi.edu.br/index.php/revinter/article/view/401/pdf_131>. Acesso em: 23 abr. 2016.

CHERNICHARO, I. M; SILVA, F. D; FERREIRA, M. A. Humanização no cuidado de enfermagem nas concepções de profissionais de enfermagem. **Esc. Anna Nery**, v. 15, n. 4, p. 686-693. Rio de Janeiro: 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v15n4/a05v15n4.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

GUEDES, H. M. et al. Classificação de risco: retrato de população atendida num serviço de urgência brasileiro. **Rev. Enferm. Referência**, v. 4, n. 1, p. 37-44. Diamantina: 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/ref/vserIVn1/serIVn1a05.pdf>>. Acesso em: 01 mai. 2016.

FREITAS; F. D. S; FERREIRA, M. A. Saberes de estudantes de enfermagem sobre a humanização. **Revista Brasileira de Enferm**, v. 69, n. 2, p. 282-9. Rio de Janeiro: 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v69n2/0034-7167-reben-69-02-0282.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

GOMES, J. A. M. Os recursos do ambiente familiar e a influência no rendimento acadêmico. **Revista Lugares de Educação**, v. 6, n. 12, p. 103-124. Bananeiras: 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/rle/article/view/26492/pdf>>. Acesso em: 10 out. 2016.

LIMA NETO, A. V. et al. Relacionamento interpessoal entre a equipe de uma emergência hospitalar: um estudo qualitativo sob o olhar de enfermeiros. **Rev. Enferm. Revista**, v. 18, n. 1, p. 75-87. Ribeirão Preto: 2015. Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/enfermagemrevista/article/view/9371/7777>>. Acesso em: 02 abr. 2016.

MARIA, M. A; QUADROS, F. A. A; GRASSI, M. de F. O. Sistematização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: viabilidade de implantação. **Rev. Bras. Enferm**, v. 65, n. 3, p. 297-303. Brasília: 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n2/v65n2a15.pdf>>. Acesso em: 18 mai. 2016.

MOURA, M. A. A. et al. O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. **Rev. Científica. Enferm**, v. 4, n. 11, p. 10-17. São Paulo: 2014. Disponível em: <<http://www.recien.com.br/online/index.php/Recien/article/view/71>>. Acesso em: 01 mai. 2016.

NASCIMENTO, A. C. E. C. et al. A importância da supervisão de enfermagem nas instituições de saúde. **Revista Saúde e Pesquisa**, v. 6, n. 2, p. 339-343. Juazeiro do Norte: 2013. Disponível em: <<http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/2908/1995>>. Acesso em: 20 out. 2016.

OLIVEIRA, G. N. et al. Acolhimento com avaliação e classificação de risco: concordância entre os enfermeiros e o protocolo institucional. **Rev. Latino – Am. Enferm**, v. 21, n. 2, 07 telas. Ribeirão Preto: 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n2/pt_0104-1169-rlae-21-02-0500.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2016.

PEDOTT, K. **A importância da educação continuada na instituição hospitalar**. Monografia (Especialista em Gestão Hospitalar e Serviços de Saúde) - Universidade Contestado/UNC. Concórdia: 2012. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2013/10>>

/Karina-Pedott.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2016.

PINTO JUNIOR, D; SALGADO, P. de. O; MACHADO, T. C. Validade preditiva do Protocolo de Classificação de Risco de Manchester: avaliação da evolução dos pacientes admitidos em um pronto atendimento. **Rev. Latino-Am. Enferm**, v. 20, n. 6, 08 telas. Ribeirão Preto: 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n6/pt_05.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2016.

RAMALHO, L. S; SANTOS, D. L. O perfil dos enfermeiros em relação à atualização profissional nos serviços de saúde público e privado do município de JI-Paraná. **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**, 2 (Supl-I): 60-62, 2011. Disponível em: <<http://www.faema.edu.br/revistas/index.php/Revista-FAEMA/article/view/80>>. Acesso em: 15 out. 2016.

ROSA, T. de P. et al. Perfil dos pacientes atendidos na sala de emergência do pronto socorro de um hospital universitário. **Rev. Enferm. UFSM**, v. 1, n. 1, p. 51-60. Disponível em: <<http://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/2090/1511>>. Acesso em: 07 mai. 2016.

ROSENSTOCK, K. I. V. et al. Aspectos éticos no exercício da enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Cogitare Enfermagem**, v. 16, n. 4, p. 727-33. Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/25444/17067>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

ROSSETTI, A. C; GAIDZINSKI, R. R; FUGULIN, F. M. T. Carga de trabalho de enfermagem em pronto-socorro geral: proposta metodológica. **Rev. Latino-am Enf**, 21 (Spec): [08 telas]. São Paulo: 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21nspe/pt_28.pdf>. Acesso em: 25 out. 2016.

SANNA, M. C. Atualização profissional: forma de construir a própria história e a da profissão (editorial). **Revista Nursing**, v. 18, n. 215, p. 967. São Paulo: 2015. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=28820&indexSearch=ID>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

SANTOS, F. M. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. **Rev. Eletrônica Educação**, v. 6, n. 1, p. 383-387. Disponível em: <<http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/291/156>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

SANTOS, A. A. A. dos. et al. A relação entre vida acadêmica e a motivação para aprender em universitários. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, v. 15, n. 2, p. 283-290. São Paulo: 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pee/v15n2/v15n2a10pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

SANTOS, J. L. G. dos. et al. Estratégias utilizadas pelos enfermeiros para promover o trabalho em equipe em um serviço de emergência. **Rev. Gaúcha Enferm**, v. 37, n. 1, p. 01-7. Porto Alegre: 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v37n1/0102-6933-rgenf-1983-144720160150178.pdf>>. Acesso em: 07 mai. 2016.

- SILVA, M. de F. N. et al. Protocolo de avaliação e classificação de risco de pacientes em unidade de emergência. **Rev. Latino-Am. Enferm**, v. 22, n. 2, p. 218-225. Ribeirão Preto: 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n2/pt_0104-1169-rlae-22-02-00218.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2016.
- SOBRAL, P. H. A. F. Atuação de enfermagem em serviços de emergência: revisão sistemática. **J. Res. Fundam. Care Online**, v. 5, n. 4, p. 369-07. Rio de Janeiro: 2013. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4767569>>. Acesso em: 28 mar. 2016.
- SOUZA, C. C. et al. Classificação de risco em pronto-socorro: concordância entre um protocolo institucional brasileiro e Manchester. **Rev. Latino – Am. Enferm**, v. 19, n. 1, 08 telas. Ribeirão Preto: 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/pt_05.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2016.
- VERDEAL, J. C. R. et al. Recomendações para o manejo de pacientes com formas graves de dengue. **Revista Bras. Ter. Intensiva**, v. 23, n. 2, p. 125+133. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbti/v23n2/a04v23n2.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2016.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do Projeto: URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: características do atendimento do enfermeiro em sua prática.

Pesquisador Responsável: Patrícia Alves Pereira Carneiro

Instituição a que pertence o Pesquisador: Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG

Nome do voluntário:

Idade:

O Sr. (a) está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa “**URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO EM SUA PRÁTICA**” de responsabilidade da pesquisadora Patrícia Alves Pereira Carneiro. Este trabalho busca analisar as características do atendimento do enfermeiro que atua em urgência e emergência. Acredita-se que o enfermeiro possui papel fundamental no atendimento de urgência e emergência, porém existem alguns fatores que implicam na assistência prestada, como por exemplo, a sobrecarga de trabalho, a falta de conhecimento técnico – científico, surtos endêmicos por notificação compulsória, conseqüente a assistência fica deficiente para com os usuários. Tal abordagem justifica-se se pela importância das ações do enfermeiro e o seu papel no atendimento aos usuários do serviço de urgência e emergência. Como instrumento avaliativo, será aplicado um questionário, a fim de responder a seguinte questão norteadora: Quais são as características do atendimento do Enfermeiro no atendimento de urgência e emergência? O presente estudo não oferecerá risco nenhum à vida dos participantes e será preservada a identidade, opinião e recusa dos mesmos.

A participação na pesquisa é voluntária e será garantida a confidencialidade das informações geradas ao final desta.

Varginha, _____ de _____ de _____

Patrícia Alves Pereira Carneiro

Eu, _____, RG n° _____
_____ declaro ter sido informado e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Nome e assinatura do Enfermeiro

APÊNDICE B – Questionário**INFORMAÇÕES PESSOAIS****Sigla do nome:****Idade:****Sexo:****Estado civil:****Nacionalidade:****Profissão:****Tempo de formação:****Possui especialização? Se sim, em que?**

1) **Quais são principais características do seu atendimento no momento da urgência e emergência?**

- () Agilidade
() Liderança
() Trabalho em equipe
() Emprega todo seu conhecimento técnico-científico neste momento

Explique:

2) **Atualmente, quais são as maiores dificuldades relacionados a UPA de Varginha, que dificultam o processo do trabalho?**

- () Sobrecarga de trabalho
() Falta de funcionários
() Falta de empenho da equipe de enfermagem
() Surto endêmicos de notificação compulsória
() Falta de conhecimento dos usuários em saber direcionar na Rede de Atenção à Saúde (RAS)

Explique:

3) No momento de uma emergência, como é o seu relacionamento (enfermeiro) para com o cliente ?

- () Humanizado
() Mecanicista
() Holístico
() Respeito a ética

Explique:

4) A relevância aos benefícios da atualização constante é enfatizada de maneira positiva no ambiente de trabalho. O profissional atualizado tem mais cuidados na utilização dos EPI's, são mais atenciosos com os clientes e com a equipe, além de contribuir com importantes valores, fazendo o profissional valorizar o cuidado. Atualmente, você está realizando alguma atualização?

- () Sim
() Não

Porquê?

5) Qual mensagem, você enfermeiro atuante na área de urgência e emergência tem para os acadêmicos de enfermagem do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG ?

APÊNDICE C – Termo de Autorização Institucional

22

APÊNDICE C - Termo de Autorização Institucional

Varginha, 03 de Junho de 2016.

Ilustríssimo (a) Senhor (a) Rosana de Paiva Silva Moraes,

Eu, Patrícia Alves Pereira Carneiro, responsável pelo projeto de pesquisa em campo de Trabalho de Conclusão de Curso em nível de graduação, venho pelo presente, solicitar vossa autorização para realizar este projeto do Centro Universitário do Sul de Minas, no setor de Urgência e Emergência, sob o título: **“URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO DO ENFERMEIRO EM SUA PRÁTICA”**: com a participação da acadêmica de enfermagem Patrícia Aparecida Honório.

Este trabalho busca analisar as características do atendimento do Enfermeiro que atua em urgência e emergência. Trata-se de uma pesquisa abordagem qualitativa com o método hipotético-dedutivo, do tipo descritivo. O presente estudo não oferecerá risco nenhum à vida dos participantes e será preservada a identidade, opinião e recusa dos mesmos. Será aplicado um questionário a todos os enfermeiros atuantes da UPA 24h de Varginha-MG, a fim de responder a questão norteadora e os objetivos da pesquisa. A coleta de dados acontecerá no mês de Agosto de 2016.

Acredita-se que o enfermeiro possui papel fundamental no atendimento de urgência e emergência, porém existem alguns fatores que implicam na assistência prestada, como por exemplo, a sobrecarga de trabalho, a falta de conhecimento técnico-científico, surtos endêmicos por notificação compulsória, consequente a assistência fica deficiente para com os usuários. Qualquer informação adicional poderá ser obtida através do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos do Centro Universitário do Sul de Minas e pelos pesquisadores Patrícia Alves Pereira Carneiro (patriciacarneiro@unis.edu.br) e Patrícia Aparecida Honório (pati-honorio@hotmail.com).

A qualquer momento vossa senhoria poderá solicitar esclarecimento sobre o desenvolvimento do projeto de pesquisa que está sendo realizado e, sem qualquer tipo de cobrança, poderá retirar sua autorização. Os pesquisadores estão aptos a esclarecer estes pontos e, em caso de necessidade, dar indicações para solucionar ou contornar qualquer mal estar que possa surgir em decorrência da pesquisa.

Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação de artigos científicos e que, assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que comprometa o


 Rosana de Paiva Silva Moraes
 Chefe da Divisão de
 Urgências e Emergências

sigilo da participação dos integrantes de vossa instituição como nome, endereço e outras informações pessoais não serão em hipótese alguma publicados. Na eventualidade da participação nesta pesquisa, causar qualquer tipo de dano aos participantes, nós pesquisadores nos comprometemos em reparar este dano, e ou ainda prover meios para a reparação. A participação será voluntária, não fornecemos por ela qualquer tipo de pagamento.

Autorização Institucional

Eu, Rosana de Paiva Silva Moraes responsável pela instituição Unidade de Pronto Atendimento declaro que fui informado dos objetivos da pesquisa acima, e concordo em autorizar a execução da mesma nesta instituição. Caso necessário, a qualquer momento como instituição coparticipante desta pesquisa poderemos revogar esta autorização, se comprovada atividades que causem algum prejuízo a esta instituição ou ainda, a qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes desta instituição. Declaro também, que não recebemos qualquer pagamento por esta autorização bem como os participantes também não receberão qualquer tipo de pagamento.

Conforme as diretrizes da Portaria 499/2012 a pesquisa só terá início nesta instituição após apresentação do Parecer de Aprovação por um Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos.

Informamos ainda, que é prerrogativa desta instituição proceder a reanálise ética da pesquisa, solicitando, portanto, o parecer de ratificação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos desta Instituição (se houver).

Patricia Aparecida Honório
Patricia Aparecida Honório

Rosana de Paiva Silva Moraes
Chefe da Divisão de Urgências e Emergências
Rosana de Paiva Silva Moraes

Patricia Alves Pereira Carneiro
Patricia Alves Pereira Carneiro

2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022

Documento em duas vias:

1ª via instituição

2ª via pesquisadores

Observação: informamos que no curso de graduação o responsável pela pesquisa é o professor/orientador.

APÊNDICE D – Parecer Consubstanciado do CEP

FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA DO SUL DE MINAS-
UEMG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: características do atendimento do enfermeiro em sua prática.

Pesquisador: Patrícia Alves Pereira Cameiro

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 60968016.4.0000.5111

Instituição Proponente: Fundação de Ensino e Pesquisa do Sul de Minas-FEPESMIG

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.802.820

Apresentação do Projeto:

O projeto está correto e contém os elementos obrigatórios.

Objetivo da Pesquisa:

Está claro determinando o que se quer alcançar.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Foi avaliado os riscos e benefícios.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa é relevante para a comunidade e para investigação científica.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos de apresentação obrigatórios estão de acordo.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O projeto atende as exigências do Comitê de Ética.

Considerações Finais a critério do CEP:

O Colegiado do CEP concorda com o parecer do relator e opina pela aprovação deste protocolo de pesquisa.

Endereço: Rua Coronel José Alves, 256

Bairro: Bairro Vila Pinto

CEP: 37.010-540

UF: MG

Município: VARGINHA

Telefone: (35)3219-5291

Fax: (35)3219-5251

E-mail: etica@unis.edu.br

FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA DO SUL DE MINAS-
UEMG



Continuação do Parecer: 1.902.820

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

| Tipo Documento | Arquivo | Postagem | Autor | Situação |
|---|--|------------------------|---------------------------------|----------|
| Informações Básicas do Projeto | PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_805024.pdf | 05/10/2018 17:14:08 | | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | tcle.docx | 05/10/2018 17:13:37 | Patrícia Alves Pereira Carneiro | Aceito |
| Declaração de Instituição e Infraestrutura | instituicao.docx | 05/10/2018 17:13:25 | Patrícia Alves Pereira Carneiro | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | projeto.doc | 05/10/2018 17:13:12 | Patrícia Alves Pereira Carneiro | Aceito |
| Folha de Rosto | ok.pdf | 05/10/2018 17:12:43 | Patrícia Alves Pereira Carneiro | Aceito |

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

VARGINHA, 31 de Outubro de 2018

Assinado por:
Nelson Delu Filho
(Coordenador)

Endereço: Rua Coronel José Alves, 256
Bairro: Bairro Via Pinto
UF: MG Município: VARGINHA CEP: 37.010-540
Telefons: (35)3219-5291 Fax: (35)3219-5251 E-mail: etca@unis.edu.br