



ARTIGO ORIGINAL / ORIGINAL ARTICLE / ORIGINALE

**Performance of professional nursing in emergency: a descriptive study**

Atuação dos profissionais de enfermagem no serviço de emergência: um estudo descritivo  
Rendimiento de enfermería profesional en emergencia: estudio descriptivo

Laura Maria Feitosa Formiga<sup>1</sup>, Luanna Caruliny Pereira Gomes<sup>2</sup>, Edina Araújo Rodrigues Oliveira<sup>3</sup>, FelipeTavares Duailibe<sup>4</sup>, Luana Savana Nascimento de Sousa<sup>5</sup>, Luísa Helena de Oliveira Lima<sup>6</sup>

**ABSTRACT**

**Objective:** To present the result of applying the Rapid Estimation Technique and Mapping the community under study. **Methodology:** This is a case report based on the description of the reality experienced. This study was conducted at the Bela Vista neighborhood, located in the South Zone of the city of Teresina - PI. **Results:** Categories were chosen that covered the difficulties identified after application of Participatory Rapid Appraisal, titled respectively: Precariousness in water supply; Difficulties on public transport; Socio-environmental conditions in outlying neighborhood; Shortages of educational institutions and Absence of public hospital. The categories indicate the problems reported by residents of the neighborhood. **Conclusions:** It is a need for greater attention on the neighborhood, in order to provide enhancements to the service of the population. The nurse, in collaboration with the multidisciplinary team and ally to the competent authorities, has instruments such as covered in this study to identify, classify and bring to solving dilemmas that plague the population, affecting their quality of life and housing.

**Keywords:** Nursing. City Planning. Estimation Techniques. Community Health Planning.

**RESUMO**

**Objetivo:** Caracterizar a atuação dos profissionais de enfermagem no serviço de emergência de um hospital público do município de Picos-Piauí. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo e transversal, realizado com 27 profissionais de enfermagem do setor de emergência, na qual os dados foram coletados através de um formulário semiestruturado. **Resultados:** Dos resultados, identificou-se que 37% eram enfermeiros, 44,4% técnicos de enfermagem e 18,5% auxiliares de enfermagem. Em relação à realização de capacitação em emergência (74,1%), com conclusão entre 2008 e 2011 (44,4%). Quanto à demanda de clientes atendidos (88,9%) referiram ser superior a 60. Quanto ao quadro de profissionais do setor (81,5%) relataram ser insuficiente. Para a quantidade de recursos materiais (51,9%) relataram aceitáveis, e para equipamentos e estrutura, respectivamente com (59,3%) consideraram aceitáveis. **Conclusão:** A atuação dos profissionais de enfermagem no serviço de emergência é importante na detecção de problemas, para o planejamento e execução de programas/atividades que promovam melhores condições de trabalho e assistência ao cliente.

**Descritores:** Socorro de urgência. Serviço hospitalar de emergência. Enfermagem.

**RESUMEN**

**Objetivo:** Caracterizar el desempeño de la enfermería en el servicio de urgencias de un hospital público en la ciudad de Picos-Piauí. **METODOLOGÍA:** Se trata de un estudio descriptivo transversal, realizado con 27 enfermeras de la sala de emergencia, en el que se recogieron los datos a través de un formulario semiestructurado. **RESULTADOS:** De los resultados, se encontró que el 37% eran enfermeras, técnicos de enfermería 44,4% y 18,5% auxiliares de enfermería. En cuanto a la realización de la formación en urgencias (74,1%), con finalización entre 2008 y 2011 (44,4%). Como la demanda de los clientes (88,9%) reportaron ser de más de 60. En cuanto a los profesionales de la industria de bastidor (81,5%) informaron ser insuficiente. Para la cantidad de recursos materiales (51,9%) informaron de estructura y equipo aceptable y con, respectivamente, (59,3%) se considera aceptable. **CONCLUSIÓN:** La actuación de la enfermería en el servicio de urgencias es importante en la detección de problemas, la planificación y ejecución de programas/actividades que promuevan mejores condiciones de trabajo y servicio al cliente.

**Palabras clave:** Socorro de urgencia. Servicio de urgencia en hospital. Enfermería de urgencia.

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestre pela Universidade Federal do Ceará. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Piauí, Picos-PI, Brasil. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa em Saúde Coletiva - GPeSC/UFPI. E-mail: [laurafeitosiformiga@hotmail.com](mailto:laurafeitosiformiga@hotmail.com)

<sup>2</sup> Enfermeira. Especialista em Enfermagem do Trabalho, Brasília-DF. Graduada pela Universidade Federal do Piauí, Picos-PI, Brasil. E-mail: [luanacaruliny@hotmail.com](mailto:luanacaruliny@hotmail.com)

<sup>3</sup> Enfermeira. Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPI. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Piauí, Picos-PI, Brasil. Pesquisadora do GPeSC/UFPI. E-mail: [edinarasam@yahoo.com.br](mailto:edinarasam@yahoo.com.br)

<sup>4</sup> Enfermeiro. Fundação Municipal de Saúde, Teresina-PI, Brasil. E-mail: [felipetduailibe@hotmail.com](mailto:felipetduailibe@hotmail.com)

<sup>5</sup> Enfermeira pela Universidade Federal do Piauí, Picos, PI. Pós-Graduada em Urgência e Emergência. Integrante do GPeSC/UFPI. Bolsista PIBIC/UFPI. E-mail: [luana5avana@hotmail.com](mailto:luana5avana@hotmail.com)

<sup>6</sup> Enfermeira. Professora Adjunta do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Piauí. Picos-PI, Brasil. Pesquisadora do GPeSC/UFPI. E-mail: [luisahelena\\_lima@yahoo.com.br](mailto:luisahelena_lima@yahoo.com.br)

## INTRODUÇÃO

Os serviços de emergência integram o sistema nacional de saúde sendo a porta de entrada para pacientes com risco eminente de morte ou sofrimento intenso, que necessitam de tratamento e cuidados imediatos, mas muitas vezes esse cuidado é comprometido devido aos problemas vivenciados pelo setor.

A atuação do enfermeiro em serviços de urgência e emergência envolve especificidades e articulações, indispensáveis à gerência do cuidado a pacientes com necessidades complexas, requer aprimoramento científico, manejo tecnológico e humanização extensiva aos familiares, com representação expressiva no processo de trabalho desse profissional, assumindo importância não só devido à complexidade e particularidades de ações no cuidar, mas, também, pelos recursos materiais e humanos mobilizados, além da necessidade de interface com outros setores do hospital e sistema local de saúde<sup>(1)</sup>.

Os obstáculos vivenciados no local de trabalho desses profissionais constam: falta de segurança à equipe; limpeza e conforto precários; falta de profissionais para o atendimento; elevada demanda de pacientes que poderiam ser atendidos na rede básica de saúde; falta de equipamentos e pouco tempo para executar treinamento à sua equipe<sup>(2)</sup>.

Outros fatores, que prejudicam a articulação da equipe de enfermagem em hospitais de emergência, é a falta de interação multiprofissional, em torno do cuidado ao paciente, pois as relações devem oferecer uma assistência integral, oportuna e sem riscos, destacando-se a complementaridade, com articulação de saberes e o respeito entre os membros que compõe a equipe. Encontram-se ainda, elementos interdisciplinares, como a não capacitação profissional para o setor, a falta de espaço organizacional específico para o atendimento, a ausência de materiais para a realização de procedimentos, além da excessiva jornada de trabalho. Contribuindo assim, para a superlotação das unidades.

Os profissionais de enfermagem passam a atuar em alerta, pois além do trabalho exigir atenção, prontidão e agilidade, muitas vezes, sofrem com um número insuficiente para atender a necessidade da população. As atividades passam a ser rigidamente cronometradas em consequência do ritmo, da demanda e da jornada de trabalho. A exigência de

pontualidade também é uma pressão para agilidade<sup>(3)</sup>.

Dessa forma, o estudo tem a finalidade desconhecer a atuação dos profissionais de enfermagem que trabalham no serviço de emergência em um hospital público do Piauí.

## METODOLOGIA

Estudo descritivo e transversal, de abordagem quantitativa, desenvolvido no Setor de Pronto Atendimento de Emergência de um hospital público de Picos - PI, no período de agosto a setembro de 2011, com os profissionais de enfermagem.

A referida instituição hospitalar, constituía-se de 32 profissionais de enfermagem. E para total veracidade dos dados, foi possível, traçar os seguintes critérios de exclusão, como: profissionais de enfermagem não atuantes no momento da coleta de dados seja por motivo de férias, licença maternidade, licença sem vencimento ou afastados do cargo, por outros motivos ou por negação de participação do estudo. Ao final, totalizando-se, uma amostra de apenas 27 participantes.

Através de um formulário semiestruturado, realizou-se a entrevista, individualmente em um local reservado, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações. O questionário continha perguntas relacionadas à idade, sexo, profissão, tempo de formação, recursos materiais, capacitação e demanda populacional.

Os dados foram analisados utilizando a planilha Microsoft Office Excel 2007 e posteriormente transportados para o software *Statistic Package for Social Sciences* versão 17.0. Os dados foram organizados em tabelas e analisados com base na estatística descritiva.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Piauí, com Certificado de Apresentação para Apreciação Ética nº 0274.0.045.000-11. Solicitou-se a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para os profissionais participantes, no qual constam as informações detalhadas sobre o estudo, liberdade para desistir do mesmo a qualquer momento, a garantia do anonimato e, ainda, que o estudo não trará nenhum prejuízo ou complicações para os participantes<sup>(4)</sup>.

## RESULTADOS

A tabela 1 apresenta as categorias profissionais, o número de pessoas capacitadas na área de emergência e o ano de conclusão da capacitação.

Tabela 1 - Caracterização da amostra profissional. Picos-Piauí, ago./set., 2011.

Variáveis	n	%
<b>Categoria Profissional</b>		
Enfermeiro	10	37,1
Técnico de Enfermagem	12	44,4
Auxiliar de Enfermagem	05	18,5
<b>Capacitação na área de emergência</b>		
Sim	20	74,1
Não	07	25,9
<b>Período de conclusão da capacitação em ano</b>		
Anos anteriores a 2000	01	3,7
Entre 2000 e 2003	01	3,7
Entre 2004 e 2007	02	7,4
Entre 2008 e 2011	12	44,4
Não sabiam ou não responderam	11	40,8

Tabela 2 - Distribuição da amostra por número de clientes atendidos diariamente e o quadro profissional, segundo resposta dos participantes. Picos-Piauí, ago./set., 2011.

Variáveis	n	%
<b>Clientes Atendidos/dia</b>		
51 a 60 clientes	03	11,1
> 60 clientes	24	88,9
<b>Recursos humanos suficientes para atender a clientela</b>		
Sim	05	18,5
Não	22	81,5

Tabela 3 - Distribuição de equipamentos, recursos materiais e estrutura. Picos-Piauí, ago./set., 2011.

Variáveis	n	%
<b>Equipamentos e insumos</b>		
Satisfatório	06	22,2
Aceitável	16	59,3
Deficiente	05	18,5
<b>Recursos matérias</b>		
Satisfatório	10	37,0
Aceitável	14	51,9
Deficiente	03	11,1
<b>Estrutura física</b>		
Satisfatória	04	14,8
Aceitável	16	59,3
Deficiente	07	25,9

Dentre os profissionais que participaram do estudo, 37,1% eram enfermeiros, 44,4% eram técnicos de enfermagem e apenas 18,5% eram auxiliar de enfermagem. Em termos de capacitação na área de emergência, 74,1% profissionais haviam participado de cursos nesta área. Dentre os profissionais em estudo 44,4% relataram ter concluído a capacitação entre os anos 2008 e 2011, seguido de 40,8% que não sabiam ou não responderam a questão.

A tabela 2 representa a distribuição da clientela atendida em relação aos recursos humanos ofertados para o setor de emergência, segundo as respostas dos participantes. Constatou-se que a maior parte dos participantes representada por 88,9% profissionais declararam que o número de clientes atendidos

diariamente é superior a 60. Correlacionando ao quadro de profissionais ofertado para atender a demanda, 81,5% dos participantes responderam que não é suficiente.

A tabela 3 representa a distribuição de equipamentos e insumos, recursos materiais e a estrutura do setor de emergência, segundo informações dos participantes. Verificou-se que 59,3% dos participantes consideraram aceitável a quantidade dos equipamentos e insumos. A quantidade dos recursos materiais obteve-se o conceito aceitável por 51,9% dos profissionais e apenas 11,1% deficiente. Com base na estrutura do setor, 59,3% declararam aceitável a estrutura física, seguido de 25,9% que consideraram a estrutura deficiente.

## DISCUSSÃO

Ao analisar os dados coletados, detectou-se que o quadro profissional da equipe de enfermagem do setor de emergência compreendia de 37,1% de enfermeiros, 44,4% de técnicos de enfermagem e apenas 18,5% de auxiliares de enfermagem. Muitas pesquisas afirmam que o número de técnicos é superior ao de auxiliares e o de enfermeiros. Fato decorrente da proposta de se extinguir a categoria auxiliar oferecendo cursos complementares para habilitarem os mesmos em técnicos de enfermagem, e dos enfermeiros desenvolverem funções mais burocráticas.

Pesquisas desenvolvidas em unidades de emergências de hospitais públicos da cidade de Campo Grande, no Mato Grosso do Sul, encontraram um quadro de profissionais com uma quantidade de técnicos de enfermagem igual a 75,4%, diferentemente do número de enfermeiros com apenas 15,7% e auxiliares com 9,0%<sup>(5)</sup>.

Em relação à capacitação na área de emergência, 74,1% relataram ter participado de cursos na área. Com ressalva ao ano em que concluíram essa qualificação, 44,4% responderam ter concluído entre 2008 e 2011. Dados bastante significativos, pois a emergência é um setor no qual encontram-se pacientes com diversos agravos à saúde e que necessitam de cuidados que exigem habilidade e agilidade dos profissionais que devem estar devidamente capacitados para prestar um cuidado assistencial ágil e resolutivo.

No entanto é importante inferir que boa parte dos cursos de capacitação, dos quais esses profissionais participaram não foram disponibilizados pelo hospital, pois o mesmo não oferece continuamente cursos na área para mostrar inovações relacionadas ao cuidado e as tecnologias, apesar de 93,6% dos participantes relatarem interesse em participar.

Os problemas que causam uma série de dificuldades à população que necessitam desse tipo de serviço é a ausência de qualificação de forma regular para os enfermeiros, dificultando assim a eficiência e agilidade diante de situações com vítimas de traumas e emergências clínicas. Relata ainda, que a disponibilização de capacitações pelos hospitais na área ainda é incipiente em todo Brasil, apesar de ser um dos temas propostos pelo Programa Nacional de Atenção às Urgências e Programa de Qualificação do Sistema Único de Saúde<sup>(6)</sup>.

Quando verificado a demanda de clientes atendidos, por sua vez considerada superior a 60 pessoas por dia (88,9%) foi necessário uma comparação ao quadro de profissionais ofertado para esse atendimento, e observou-se que, para os participantes o número de profissionais não é suficiente (18,5%) para os cuidados assistenciais. Podendo haver assim, uma sobrecarga de trabalho e advindos a isso graves problemas de saúde.

Para a definição dos recursos humanos necessários às demandas do trabalho de enfermagem, há que se observar diferentes variáveis: atividades a serem realizadas, complexidade e necessidade de qualificação técnica dos profissionais, grau de dependência da clientela, tecnologia necessária para o desenvolvimento do trabalho, recursos técnicos e materiais disponíveis, além de características de ordem técnica, científica e pessoal dos trabalhadores, entre outras<sup>(7)</sup>.

O elevado número de usuários atendidos no hospital do estudo em questão relaciona-se por ser uma instituição de referência para a macrorregião de Picos-Piauí, com demanda de usuários advindos dos municípios que circundam a região. E a superlotação hospitalar está arrolada a problemas de saúde que deveriam ser resolvidos na atenção primária, evitando assim, a assistência inadequada e a superlotação.

Segundo o estudo realizado sobre as demandas institucionais, em um hospital-escola de Curitiba-Paraná, relata-se que existe uma divergência entre o cuidado de enfermagem e as demandas das instituições de saúde em que se inserem os enfermeiros, pois para a instituição, as funções administrativas desempenhadas por esses profissionais devem ser destinadas à produção com vistas a atender aos princípios capitalistas e não necessariamente à assistência de enfermagem<sup>(8)</sup>.

No estudo proposto, na tentativa de diminuir a espera dos clientes, de melhorar o atendimento e agilizar o serviço de saúde, implantou-se o serviço de acolhimento, onde realiza-se a classificação de risco, isto é, a triagem. No entanto, a existência do setor de acolhimento, tem contribuído de maneira ainda insipiente, pois o horário de funcionalidade, é restrito (7h às 18h), ocasionando ainda muita espera e demanda de pacientes.

De acordo com o estudo sobre o dimensionamento de pessoal de enfermagem em emergência, destaca-se a preocupação dos enfermeiros em relação ao



resultado da assistência prestada, ou seja, em realizar um trabalho com qualidade, segurança e em tempo hábil, gerando satisfação do usuário e do trabalhador. A articulação entre quantidade e qualificação dos profissionais de enfermagem, com relação às condições de trabalho, compõem fator determinante para a realização do trabalho de forma segura, essencial à saúde do usuário<sup>(9)</sup>.

O estudo realizado em um hospital público de referência em urgência do município de Natal-Rio Grande do Norte, ressalva que a sobrecarga de trabalho expõe diretamente os enfermeiros ao desgaste físico e emocional no seu cotidiano profissional. E que a baixa remuneração, o desprestígio social, as cargas psíquicas no ambiente de trabalho, refletem diretamente na assistência prestada ao paciente, sem esquecer a saúde e qualidade de vida dessa equipe<sup>(10)</sup>.

O serviço de emergência é uma unidade de referência para usuários com problemas complexos de saúde, que exige um trabalho multidisciplinar e interdisciplinar, pois no momento que ocorre a falta ou deficiência de um profissional há uma quebra brusca da qualidade do serviço prestado e uma descontinuidade da assistência.

Com relação aos equipamentos e insumos, e a estrutura física, predominou conceito aceitável respectivamente de 59,3% e os recursos materiais aceitáveis (51,9%). Isso mostra que a instituição pública do Piauí está avançando com a implantação de melhorias, já que uma grande parcela dos profissionais de enfermagem classificaram como aceitável a estrutura do setor, a quantidade de equipamentos e materiais, mas ainda há necessidade de investimentos e melhorias no setor para atingir o grau de implantação satisfatório proposto pelo Ministério da Saúde.

Diferentemente da pesquisa realizada em dez hospitais da micro e macrorregião de Pernambuco observamos que nenhum dos hospitais atingiu grau de implantação satisfatório para os critérios estabelecidos como estrutura, que engloba os recursos humanos, físicos e materiais; e processo, que envolve a assistência de rotina nas urgências e emergências. Além disso, 6 dos 10 hospitais foram classificados como deficiente e a outra parcela como aceitável nesses dois critérios. Apenas 27% dos entrevistados relataram que o setor possui materiais e equipamentos suficientes<sup>(11)</sup>.

## CONCLUSÃO

A partir da realidade descrita neste estudo foi possível perceber que os profissionais de enfermagem que atuavam no serviço de emergência de um Hospital Público de Picos-Piauí, necessitavam de melhores condições de trabalho para assistência de um cuidado com maior qualidade e agilidade, atendendo assim de maneira resolutiva as necessidades dos clientes.

Embora tenham ocorrido mudanças no setor nos últimos meses para melhorar o atendimento e a assistência, ainda existem problemas que comprometem a capacidade operativa do serviço de enfermagem. Com isso, verifica-se a importância de investimentos na área de emergência no que se refere à estrutura, recursos humanos e capacitação contínua dos profissionais baseando-se nos critérios propostos pelo Ministério da Saúde.

Apesar de alguns fatores, durante a coleta de dados, impossibilitarem a obtenção de informações mais detalhadas, os resultados foram satisfatórios para o conhecimento do perfil profissional, destacando a problemática da falta de treinamento contínuo e jornadas de trabalho impróprias, além de identificar as dificuldades mais prevalentes relacionadas aos recursos materiais, estrutura e deficiência do número de profissionais de enfermagem para atender a demanda e o grande fluxo de clientes. Conhecendo os fatores que comprometem trabalho da enfermagem, ações poderão ser planejadas para que proporcionem melhorias voltadas para a execução da assistência oferecida.

Proporcionando também, informações relevantes para o desenvolvimento de estratégias que possam vir a oferecer melhores condições de trabalho para os profissionais de enfermagem, além de um atendimento qualificado aos usuários.

Portanto esse estudo oferece subsídios para a implantação de capacitação através de programas de educação continuada visando à qualificação permanente da população do estudo. Além disso, mostra a necessidade de adequar os aspectos relacionados com estrutura e materiais, sendo importante também aumentar o número de profissionais de enfermagem e reorganizar o setor, estabelecendo assim um equilíbrio entre demanda de pacientes e recursos, através do serviço de acolhimento visando uma maior atuação da equipe de enfermagem.

## REFERENCIAS

1. Mônica FC, Lucieli DPC, Maria LA, Miyeko H, Claudia BS. Análise dos aspectos organizacionais de um serviço de urgências clínicas: estudo em um hospital geral do município de Ribeirão Preto, SP, Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, São Paulo, 2010; 18(4):13-9.
2. Furtado BMASM, Araújo Júnior JLC. Percepção de enfermeiros sobre condições de trabalho em setor de emergência de um hospital. *Acta Paul Enferm*. 2010; 23(2):169-74.
3. Garcia EA, Fugulin FMT. Nurses' work time distribution at the emergency service. *RevEscEnferm USP*. 2010; 44(4):1027-33.
4. Brasil. Resolução 466/2012 de 12 dezembro 2012. Estabelece critérios sobre pesquisas envolvendo seres humanos. Conselho Nacional de Saúde. Brasília: DF, 2012.
5. Mariza MTF, Maria ASC, Maria CRG. Estresse ocupacional e autoavaliação de saúde entre profissionais de enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, São Paulo, 2013; 21(02).
6. Furtado BMASM, Araújo Junior JLC. Percepção de Enfermeiros sobre Condições de Trabalho em Setor de Emergência de um Hospital. *Acta Paul. Enfermagem*. São Paulo. 2010; 23(2):174-169.
7. Neis MEB, Gelbcke FL. Carga de trabalho na enfermagem: variável do dimensionamento de pessoal. *Enfermagem em Foco*. 2011; 2(1):9-6.
8. 4 Juliana HM, Aida MP, Elizabeth B. Demandas institucionais e de cuidado no gerenciamento de enfermeiros em um pronto socorro. *RevBrasEnferm*, Brasília, 2011; 64(2): 348-54.
9. Roseli S, Francine LG. Indicativos para o dimensionamento de pessoal de enfermagem em emergência. *TextoContextoEnferm*, Florianópolis, 2013; 22(4): 971-9.
10. Manzelmann RS, Passos JP. Nursing images and representations concerning stress and influence on work activity. *Rev Esc Enfem USP [Internet]*. 2010 [cited 2012 Oct 22];44(3):694-701. Available from: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/en\\_20.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n3/en_20.pdf).
11. Dubeux LS, Freese E, Reis YAC. Avaliação dos serviços de urgência e emergência da rede hospitalar de referência no nordeste brasileiro. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro. 2010;26(8):1518-1508

**Sources of funding:** No

**Conflict of interest:** No

**Date of first submission:** 2013/11/19

**Accepted:** 2014/02/06

**Publishing:** 2014/04/01

### Corresponding Address

Laura Maria Feitosa Formiga.

Telefone: (89) 9934-0066.

Endereço: Avenida Severo Eulálio, nº 222,

Bairro: Canto da Várzea.

E-mail: [laurafeitosiformiga@hotmail.com](mailto:laurafeitosiformiga@hotmail.com).

Universidade Federal do Piauí - UFPI/CSHNB, Picos-Piauí, Brasil