

**FACULDADE SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

Felipe José Mineiro De Oliveira

**TOMADA DE DECISÃO EM TEMPO REAL POR ENFERMEIROS EM
SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: Desafios e Estratégias
para Garantir a Qualidade do Atendimento**

Santo Antônio de Pádua / RJ

2024

FELIPE JOSÉ MINEIRO DE OLIVEIRA

**TOMADA DE DECISÃO EM TEMPO REAL POR ENFERMEIROS EM
SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: Desafios e Estratégias
para Garantir a Qualidade do Atendimento**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Faculdade Santo Antônio de Pádua como requisito
parcial para obtenção do grau de Bacharel em
Enfermagem.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a.: Luiza Cosendey Souza

Aprovado em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Luiza Cosendey Souza, Doutora - FASAP

Prof. Arandir de Souza Carvalho, Mestre – FASAP

Prof. Enoghalliton de Abreu Arruda, Doutor - FASAP

Santo Antônio de Pádua / RJ

2024

RESUMO

A tomada de decisões em tempo real por enfermeiros em ambientes de urgência e emergência é uma competência crítica que impacta diretamente a segurança e a qualidade do atendimento ao paciente. Este trabalho tem como objetivo analisar os desafios enfrentados pelos enfermeiros durante esse processo e as estratégias adotadas para mitigar os impactos negativos, como a sobrecarga de trabalho, a pressão emocional e a escassez de recursos. A revisão de literatura realizada, evidenciou que a utilização de protocolos padronizados, o trabalho em equipe e o uso de tecnologias de suporte à decisão são estratégias fundamentais para melhorar a eficiência e a segurança do atendimento. Além disso, o desenvolvimento de habilidades de liderança e resiliência emocional se mostrou essencial para que os profissionais possam lidar com a alta demanda e a pressão constante. O estudo conclui que a formação contínua dos enfermeiros, aliada ao uso de tecnologias e a uma melhor organização dos recursos, é crucial para garantir a eficácia na tomada de decisões em contextos de urgência. Dessa forma, ao enfrentar os desafios com agilidade e assertividade, os enfermeiros podem otimizar os resultados clínicos e proporcionar um cuidado mais humanizado e seguro.

Palavras-chave: Tomada de decisão, Enfermagem, Urgência e emergência. Humanização.

INTRODUÇÃO

A tomada de decisões clínicas em tempo real é uma das competências mais desafiadoras e fundamentais para os enfermeiros que atuam em ambientes de urgência e emergência. Esses profissionais precisam lidar com situações críticas, em que o tempo e a precisão das decisões podem determinar diretamente o desfecho dos pacientes. A crescente complexidade dos casos clínicos e a sobrecarga de trabalho nesses setores tornam a capacidade de tomar decisões ágeis e assertivas uma prioridade para garantir um atendimento seguro e eficaz. Assim, investigar as estratégias e desafios envolvidos nesse processo é de extrema relevância para a prática da enfermagem (LISBÔA *et al.*, 2021).

A literatura destaca que a pressão por decisões rápidas em cenários de urgência impõe um alto grau de estresse aos profissionais de saúde, exigindo deles

não apenas conhecimento técnico, mas também habilidades emocionais e comportamentais. Estudos recentes indicam que a falta de treinamentos específicos e a sobrecarga emocional são fatores que podem impactar negativamente a qualidade do atendimento (SILVA *et al.*, 2022). Em contrapartida, abordagens como a implementação de simulações clínicas realistas e o uso de tecnologias de suporte à decisão têm sido sugeridas como estratégias eficazes para melhorar a capacidade dos enfermeiros em lidar com essas situações (OLIVEIRA, 2024; LISBÔA *et al.*, 2021).

O objetivo geral deste trabalho é compreender os desafios enfrentados pelos enfermeiros na tomada de decisões clínicas em tempo real em ambientes de urgência, onde a agilidade e precisão são cruciais para garantir a segurança e a qualidade do atendimento ao paciente. Para alcançar esse objetivo, é essencial identificar os principais desafios que esses profissionais encontram em situações de urgência, tais como sobrecarga de trabalho, pressão emocional e a necessidade de raciocínio rápido em contextos de incerteza.

Esses desafios podem impactar diretamente a eficácia das decisões tomadas, afetando a qualidade do atendimento. A capacidade de tomar decisões acertadas em tempo real influencia não apenas os desfechos clínicos dos pacientes, mas também a confiança da equipe e a eficiência dos processos hospitalares. Portanto, ao descrever o impacto dessas decisões na qualidade do atendimento, busca-se destacar como um gerenciamento eficaz e uma tomada de decisão bem-informada podem melhorar os resultados clínicos, minimizando riscos e proporcionando uma assistência mais segura e humanizada (OLIVEIRA, 2024)

Justifica-se, portanto, a necessidade de aprofundar a análise dos desafios e estratégias de tomada de decisão em ambientes de urgência e emergência, dada sua importância para a qualidade do atendimento e a segurança do paciente. Além disso, é essencial compreender como fatores como a liderança, a resiliência emocional e o uso de tecnologias podem influenciar esse processo, especialmente em contextos de alta pressão. A exploração dessas questões pode contribuir significativamente para o desenvolvimento de práticas que fortaleçam a capacidade dos enfermeiros de responder de forma mais eficaz em situações críticas.

METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma revisão de literatura, uma abordagem adequada para o levantamento e análise crítica de publicações existentes sobre os desafios e

estratégias da tomada de decisão em tempo real por enfermeiros em ambientes de urgência e emergência. A escolha desse método se justifica pela necessidade de integrar conhecimentos já consolidados sobre o tema, permitindo uma visão abrangente das estratégias utilizadas pelos enfermeiros para enfrentar as adversidades no atendimento de urgência. A revisão de literatura é indicada por possibilitar a síntese de diferentes estudos e relatórios, destacando as tendências e as lacunas presentes na literatura sobre o tema em questão.

Os critérios de inclusão estabelecidos para a seleção dos artigos foram: estudos com foco na tomada de decisões em enfermagem em cenários de urgência e emergência, artigos que abordam estratégias de humanização e o uso de tecnologias no processo de decisão, além de revisões integrativas, estudos de caso e ensaios clínicos que trouxessem contribuições relevantes para a prática clínica. Foram excluídos artigos que não tratavam diretamente da tomada de decisão em tempo real por enfermeiros, estudos fora do contexto de urgência/emergência.

A busca, de agosto de 2023 à outubro de 2024, onde foi realizada nas seguintes bases de dados: Google Acadêmico, PubMed, SciELO, LILACS e BVS (Biblioteca Virtual em Saúde). As palavras-chave utilizadas foram: "tomada de decisão em enfermagem", "urgência e emergência", "subdimensionamento de pessoal", "estratégias de humanização", "segurança do paciente", e "estresse ocupacional".

O processo de seleção dos artigos seguiu um protocolo sistemático: inicialmente, foram identificados artigos nas bases de dados mencionadas a partir das palavras-chave. Os títulos e resumos dos estudos foram avaliados para verificar sua relevância. Em seguida, os textos completos dos artigos selecionados foram lidos para confirmar sua adequação aos critérios de inclusão. Aqueles que atenderam aos critérios foram organizados e categorizados de acordo com o tema central abordado (tomada de decisão, estratégias de enfrentamento, uso de tecnologias, etc.), para posterior análise crítica e síntese dos resultados.

RESULTADOS

Regulamentação e Reformulação da Urgência e Emergência

A Portaria nº 2048/2002, do Ministério da Saúde, estabelece diretrizes fundamentais para a organização dos sistemas estaduais de urgência e emergência, visando melhorar a resposta dos serviços de saúde às demandas crescentes por

atendimentos em situações críticas. Entre os principais pontos, destaca-se a necessidade de uma melhor estruturação e regionalização dos serviços, com a criação de redes hierarquizadas que permitam atender desde os casos menos graves até os de alta complexidade, otimizando os recursos e garantindo a universalidade de acesso à saúde. Essa política tem como objetivo garantir que todos os pacientes, independentemente da gravidade de seu quadro, possam ser atendidos de maneira eficiente e resolutiva, promovendo a equidade na alocação de recursos no Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2002).

Além da organização dos serviços, a portaria também regula a criação de Centrais de Regulação Médica de Urgências, responsáveis por ordenar o fluxo de pacientes nos diferentes níveis de complexidade assistencial. Essas centrais atuam como coordenadoras dos atendimentos, assegurando que os pacientes recebam o suporte adequado e sejam encaminhados aos serviços apropriados, de acordo com a gravidade de seus quadros. Essa regulação é fundamental para evitar a superlotação em unidades de pronto-socorro, que muitas vezes ficam sobrecarregadas com casos de menor gravidade, e para garantir que os recursos de alta complexidade sejam direcionados a quem realmente necessita (BRASIL, 2002).

Outro ponto importante da portaria é a ênfase na capacitação contínua dos profissionais que atuam em urgência e emergência. A formação de equipes qualificadas, treinadas para lidar com situações de alta pressão, é essencial para garantir a segurança do paciente e a eficácia do atendimento. O documento também incentiva a criação de núcleos de educação em urgências, focados no desenvolvimento de habilidades específicas para os profissionais de saúde, visando não apenas a melhoria técnica, mas também o fortalecimento de práticas de humanização no atendimento, fundamentais em contextos de alta tensão e vulnerabilidade social (BRASIL, 2002).

A Portaria nº 1.600/2011 reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências, criando a Rede de Atenção às Urgências (RAU) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). A portaria tem como objetivo principal ampliar e reorganizar o atendimento a pacientes em situações de urgência e emergência, com foco na regionalização e hierarquização dos serviços, assegurando acesso integral e contínuo à saúde. Para isso, ela prevê a articulação de diversos níveis de atenção, desde a atenção primária até o atendimento hospitalar especializado, além da integração com

o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), com o intuito de garantir respostas mais rápidas e eficazes aos pacientes (BRASIL, 2011).

Outro ponto importante estabelecido pela portaria é a humanização e qualificação dos profissionais que atuam na urgência e emergência. A RAU propõe que os profissionais recebam capacitação contínua para lidar com a alta demanda e pressão, ao mesmo tempo em que reforça a importância de um atendimento mais humanizado, valorizando o respeito e a dignidade do paciente. A portaria também incentiva a adoção de protocolos baseados em evidências para melhorar a qualidade dos serviços, minimizando os riscos de erros e otimizando os recursos disponíveis nas unidades de saúde. Com isso, a Portaria nº 1.600 busca melhorar tanto a infraestrutura quanto a qualificação profissional, promovendo um atendimento mais eficiente e seguro no SUS (BRASIL, 2011).

O Papel do Enfermeiro em Urgências e Emergências no Brasil

O enfermeiro desempenha uma função essencial em serviços de urgência e emergência, sendo responsável pela avaliação clínica rápida e pela tomada de decisões críticas em situações de risco iminente. De acordo com a revisão da literatura, os enfermeiros atuam na administração de medicamentos, preparo de instrumentos para procedimentos como intubação, monitoramento cardíaco e controle dos sinais vitais. Além de cuidar diretamente do paciente, o profissional também exerce funções gerenciais e educativas, auxiliando na organização do ambiente e orientando equipes de enfermagem e familiares (LEITE *et al.*, 2023).

O enfermeiro em unidades de urgência e emergência também é responsável por garantir a segurança do paciente ao seguir protocolos e coordenar a equipe multiprofissional, integrando cuidados clínicos e gerenciais. Esse profissional precisa estar preparado para atuar em situações de alta complexidade, onde a comunicação eficaz com médicos e outros membros da equipe é crucial para minimizar erros e aumentar a agilidade no atendimento. Além disso, o enfermeiro deve monitorar continuamente o paciente, ajustando intervenções conforme a evolução do quadro clínico, e, ao mesmo tempo, gerenciar o uso de recursos limitados, como materiais e leitos disponíveis, o que exige habilidades de planejamento e priorização (LEITE *et al.*, 2023).

Além disso, a atuação do enfermeiro em serviços de urgência e emergência também está intrinsecamente ligada à segurança do paciente, um dos principais pilares da assistência à saúde. Em ambientes onde a gravidade dos casos e a urgência por decisões imediatas são comuns, o enfermeiro deve atuar de forma preventiva para minimizar erros e complicações. Através do uso de tecnologias de monitoramento em tempo real e da observação contínua, o profissional de enfermagem pode antecipar possíveis complicações, ajustando o plano de cuidados de forma proativa. Essa capacidade de intervir de maneira preventiva e assertiva é fundamental para garantir que o paciente receba um atendimento seguro e livre de danos, além de promover um ambiente colaborativo com outras equipes de saúde, fortalecendo a integração entre os cuidados e os processos gerenciais (USCS, 2014).

Ademais, a incorporação do processo de enfermagem nas práticas de urgência e emergência reforça a importância da padronização dos cuidados, garantindo que os procedimentos sigam normas claras e baseadas em evidências. Isso não só promove a qualidade, mas também a segurança nos atendimentos prestados, especialmente em contextos onde o tempo é fator determinante para a sobrevivência do paciente. A habilidade do enfermeiro em integrar cuidados técnicos e gerenciais, associada à aplicação de protocolos clínicos, assegura que o paciente receba um cuidado organizado e de qualidade, mesmo em momentos de grande pressão. Essa prática não apenas melhora os desfechos clínicos, mas também otimiza o uso de recursos limitados, como leitos e materiais, em situações de alta demanda (ANTÔNIO *et al.*, 2024).

Principais desafios enfrentados pelos enfermeiros

Os principais desafios enfrentados pelos enfermeiros em situações de urgência e emergência incluem a pressão por decisões rápidas, sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos adequados. A pressão de tempo é recorrente, uma vez que os enfermeiros precisam tomar decisões em tempo real, muitas vezes com informações incompletas ou incertas. Isso é especialmente desafiador em cenários de superlotação, onde a demanda por atendimento é maior do que a capacidade do sistema de saúde (COSTA; CORAZZA, 2020).

A sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos, tanto humanos quanto materiais, tornam a organização do fluxo de trabalho mais complexa, impactando

negativamente a qualidade do atendimento (LISBÔA *et al.*, 2021). Essa situação agrava-se pela necessidade de tomar decisões rápidas em um ambiente com poucos recursos tecnológicos de suporte e com falta de treinamento específico para situações críticas (SACOMAN; BELTRAMMI, 2019).

Os desafios enfrentados pelos enfermeiros em situações de urgência estão fortemente ligados às demandas organizacionais, como a limitação de autonomia e a estrutura hierárquica rígida dos hospitais, que muitas vezes dificultam a tomada de decisões rápidas e eficazes (SILVA *et al.*, 2022). A escassez de treinamentos específicos voltados para a gestão de crises e situações de alto estresse, somada à falta de suporte organizacional adequado, torna o ambiente de trabalho ainda mais desafiador para esses profissionais (ARAÚJO *et al.*, 2020).

Além da pressão por decisões rápidas, da sobrecarga de trabalho e da escassez de recursos, é importante considerar o impacto da intensidade do trabalho sobre os enfermeiros. Estudos indicam que o trabalho de enfermagem nos hospitais é caracterizado por polivalência e flexibilidade, o que aumenta ainda mais a demanda sobre esses profissionais (SANTOS *et al.*, 2019). O subdimensionamento de pessoal, amplamente relatado em hospitais públicos, agrava essa situação, forçando os enfermeiros a desempenharem funções diversas com menos recursos e pessoal do que o necessário. Isso afeta diretamente a capacidade de tomar decisões rápidas e precisas, uma vez que os enfermeiros precisam lidar com múltiplas responsabilidades simultaneamente. A precarização do trabalho, associada à flexibilidade e multifuncionalidade, também contribui para aumentar o estresse no ambiente de urgência, tornando o processo de tomada de decisão ainda mais desafiador (SANTOS *et al.*, 2019).

Desafios e Barreiras no Atendimento de Urgências no SUS

No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), os serviços de urgência enfrentam desafios como a superlotação e o subdimensionamento das equipes. Essas condições afetam diretamente a qualidade do atendimento e o bem-estar dos profissionais. O enfermeiro, que frequentemente é o primeiro a prestar atendimento em casos graves, precisa lidar com a sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos materiais, o que torna a tomada de decisões ainda mais complexa. Essa

realidade exige que o profissional atue com agilidade, muitas vezes sob pressão, para garantir um atendimento seguro e humanizado (RABELO *et al.*, 2020).

Outro desafio que os enfermeiros enfrentam nas emergências do SUS é a falta de recursos materiais e tecnológicos. Muitas vezes, há escassez de equipamentos essenciais, como desfibriladores ou monitoramento cardíaco adequado, o que compromete a eficiência do atendimento. Essa realidade leva os profissionais a buscar soluções criativas para suprir a ausência de materiais e a agir de forma ainda mais ágil e assertiva para compensar as deficiências do sistema. Além disso, o subdimensionamento das equipes é uma realidade comum, exigindo que os enfermeiros assumam mais responsabilidades e tomem decisões rápidas sob pressão constante, o que pode levar ao aumento do estresse ocupacional e à redução da qualidade do atendimento (RABELO *et al.*, 2020).

O Sistema Único de Saúde (SUS) enfrenta desafios estruturais que impactam diretamente a qualidade do atendimento, especialmente nas unidades de urgência e emergência. Dados indicam que 64% dos hospitais do SUS estão sempre superlotados, enquanto apenas 6% nunca apresentam essa condição. Esse cenário de superlotação está diretamente ligado a falhas nos principais programas de prevenção, como o Saúde da Família, que, após 20 anos, não atingiu cobertura completa em nenhum estado brasileiro. Apenas dois estados, Piauí e Paraíba, superaram a marca de 90% de cobertura, enquanto sete estados, incluindo Amazonas e Rio de Janeiro, apresentam cobertura abaixo de 50%. Outro problema recorrente é o financiamento inadequado do SUS, com o Brasil investindo menos de 490 dólares por habitante em 2012, muito abaixo de países como Canadá e Inglaterra, que investiram, respectivamente, mais de 4 mil e 3 mil dólares por pessoa (AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS, 2015).

Esses desafios são agravados pela falta de gestão qualificada e pela corrupção, comprometendo a eficiência do sistema e a capacidade de melhorar a qualidade do atendimento. Embora o financiamento inadequado seja um problema recorrente, a ausência de uma gestão eficaz impede que os recursos disponíveis sejam utilizados de forma otimizada. Programas como o Saúde da Família, que deveriam atuar na prevenção de doenças e evitar a superlotação dos hospitais, são prejudicados pela má gestão local e estadual, refletindo em um atendimento ineficiente e insuficiente. Outro ponto importante é que a formação dos profissionais de saúde, muitas vezes voltada ao mercado privado, não está alinhada com as

necessidades do SUS. Além disso, a falta de uma fiscalização rígida e de políticas que incentivem uma administração mais transparente tem deixado brechas para a corrupção, aumentando o desvio de recursos que poderiam ser usados para melhorar o atendimento nas unidades de urgência e emergência (AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS, 2015).

Estratégias adotadas pelos enfermeiros

Os enfermeiros recorrem a vários métodos, como a aplicação de protocolos padronizados de atendimento, que asseguram que as decisões sob pressão sejam consistentes e seguras. Outra estratégia fundamental é o trabalho em equipe, onde a comunicação eficaz e a divisão clara de responsabilidades permitem que os profissionais colaborem de maneira eficiente, mesmo sob pressão. Além disso, o uso de tecnologias, como sistemas de informação em tempo real, auxilia no monitoramento contínuo dos pacientes e na tomada de decisões mais precisas, contribuindo para a segurança do paciente (OLIVEIRA, 2024). Por fim, treinamentos específicos para situações de emergência são apontados como cruciais para a melhoria das respostas rápidas dos enfermeiros (JESUS; PFAFFENBACH, 2024).

Para superar esses desafios, os enfermeiros têm adotado, além do uso de protocolos, estratégias baseadas em decisões colaborativas e liderança situacional, onde a equipe se organiza para delegar tarefas e distribuir responsabilidades conforme a urgência da situação (DUTRA *et al.*, 2017). Outra estratégia identificada é a flexibilidade no uso dos recursos disponíveis, buscando otimizar o que está ao alcance, mesmo que limitado, com o apoio de tecnologias de suporte que proporcionam maior precisão na monitorização de pacientes (ARAÚJO *et al.*, 2020). A formação contínua em liderança e resiliência emocional também aparece como uma prática relevante para enfrentar o estresse intenso de ambientes críticos (SILVA *et al.*, 2022).

Os enfermeiros, para lidar com a complexidade do ambiente de urgência, utilizam não apenas protocolos padronizados, como o Sistema Manchester, mas também recorrem a julgamentos clínicos baseados em conhecimento prévio e experiência prática. Como destacam Silva *et al.* (2022), enfermeiros tendem a focar no julgamento avaliativo em situações em que há mudanças rápidas no estado dos pacientes. A capacidade de antecipar cenários e tomar decisões preditivas, com base

nos dados obtidos em tempo real, é crucial para a qualidade do atendimento. Além disso, a formação contínua e o aprimoramento de habilidades para lidar com emergências são apontados como fatores essenciais para a eficiência das intervenções (AGUIAR *et al.*, 2019).

A experiência prévia dos enfermeiros em situações críticas lhes permite aplicar estratégias que garantem uma tomada de decisão mais assertiva, focada na preservação da vida e na assistência humanizada (AGUIAR *et al.*, 2019).

A Importância da Humanização no Atendimento de Emergência

A Política Nacional de Humanização (PNH) enfatiza a necessidade de um atendimento que vai além das intervenções técnicas, integrando o acolhimento e a escuta ativa do paciente e familiares. Nos serviços de urgência e emergência, essa abordagem é essencial, pois o paciente, muitas vezes em situação de vulnerabilidade extrema, precisa sentir-se amparado e respeitado. O enfermeiro tem papel central nesse processo, organizando o fluxo de atendimento com classificação de risco e garantindo que a comunicação com o paciente seja clara, assegurando a participação ativa no processo de cuidado (SOUSA *et al.*, 2021).

O acolhimento humanizado é um dos princípios centrais da Política Nacional de Humanização, principalmente nas unidades de emergência, onde os pacientes chegam em estados de grande vulnerabilidade física e emocional. Nesses contextos, o enfermeiro atua como um mediador entre o paciente e o sistema de saúde, assegurando que todos recebam o tratamento adequado com base na gravidade da situação. Além disso, a comunicação clara e empática é fundamental para estabelecer uma relação de confiança com o paciente e seus familiares, o que pode melhorar significativamente o desfecho do atendimento e contribuir para uma experiência mais positiva, mesmo em situações críticas (SOUSA *et al.*, 2021).

Dimensão Ética da Atuação do Enfermeiro em Emergências

A prática de enfermagem em situações de urgência e emergência exige não apenas habilidades técnicas e conhecimentos clínicos, mas também uma atuação ética rigorosa. Em contextos críticos, os enfermeiros devem garantir a segurança do paciente mesmo diante de condições adversas. As normas éticas orientam que a suspensão de atividades só deve ocorrer quando há um risco iminente à integridade

do profissional ou do paciente, mas em situações de urgência, a assistência não pode ser negada, colocando o dever de salvar vidas acima das condições físicas ou estruturais inadequadas. Essas diretrizes são essenciais para assegurar que o atendimento não seja interrompido em momentos decisivos, reforçando o compromisso ético com a vida e o bem-estar do paciente (COFEN, 2017).

A responsabilidade do enfermeiro em emergências inclui a execução de ações com segurança, evitando qualquer prática que possa colocar o paciente em risco devido a imperícia ou negligência. O julgamento clínico rápido, somado à aplicação correta de protocolos, garante que o profissional atue de forma ética e precisa. Em emergências, o enfermeiro tem a autonomia necessária para tomar decisões e, em situações críticas, pode administrar cuidados mesmo quando a documentação médica não esteja completa, priorizando sempre a vida do paciente. Esse equilíbrio entre responsabilidade e flexibilidade é uma marca da atuação ética nas emergências, garantindo a segurança do paciente e a eficácia dos cuidados prestados (COFEN, 2017).

Por fim, a ética na prática da enfermagem também exige a colaboração entre os profissionais de saúde, especialmente em situações de extrema urgência, onde o trabalho em equipe é fundamental para o sucesso do atendimento. A delegação de atividades em contextos críticos, quando feita de maneira adequada, respeitando as competências de cada profissional, contribui para uma assistência mais ágil e eficaz. A ética profissional também exige que o enfermeiro mantenha o respeito e a dignidade do paciente, assegurando que o atendimento seja humanizado, mesmo em momentos de pressão extrema, valorizando a comunicação e o cuidado contínuo. Esses princípios garantem que o atendimento emergencial ocorra de forma eficiente e centrada no paciente (COFEN, 2017).

Impacto das decisões na qualidade do atendimento

A tomada de decisão em tempo real tem um impacto direto na qualidade do atendimento e na segurança do paciente. Estudos indicam que a agilidade e precisão nas decisões dos enfermeiros, especialmente em cenários de urgência, podem reduzir complicações e melhorar os desfechos clínicos (COSTA; CORAZZA, 2020). A utilização de protocolos e tecnologias de suporte melhora a consistência nas decisões, diminuindo os erros médicos e permitindo uma melhor utilização dos

recursos disponíveis (OLIVEIRA, 2024). A segurança do paciente é especialmente beneficiada quando os enfermeiros têm acesso a dados em tempo real, permitindo uma avaliação mais precisa da condição clínica e a adoção de intervenções mais eficazes e rápidas (LISBÔA *et al.*, 2021). Dessa forma, a tomada de decisões ágeis e bem fundamentadas é essencial para garantir um atendimento de qualidade, mesmo em condições adversas.

A revisão indica que, além da agilidade nas decisões, a qualidade da comunicação dentro das equipes é um fator crucial para a redução de erros e para a melhoria da segurança do paciente (DUTRA *et al.*, 2017). O uso de tecnologias avançadas, como sistemas de gestão de risco em tempo real, reforça a capacidade dos enfermeiros de identificar e agir sobre situações críticas, impactando positivamente os desfechos clínicos (ARAÚJO *et al.*, 2020). Evidências mostram que, quando enfermeiros têm maior autonomia e apoio tecnológico, o atendimento tende a ser mais ágil e eficaz (SILVA *et al.*, 2022).

A qualidade da tomada de decisão em situações de urgência depende diretamente da formação dos enfermeiros e da sua capacidade de julgamento clínico. Como mencionado por Silva *et al.* (2022), o processo de aprendizado clínico tem um papel central no desenvolvimento dessas habilidades, ensinando os enfermeiros a tomar decisões de forma autônoma, com base em dados objetivos. No entanto, é importante ressaltar que, para um atendimento de qualidade, especialmente em unidades móveis ou em emergências graves, o tempo de resposta é um fator crítico.

A capacidade de os enfermeiros prestarem os primeiros socorros nas primeiras duas horas após um acidente aumenta significativamente as chances de sobrevivência dos pacientes (AGUIAR *et al.*, 2019). Além disso, o uso de tecnologias de monitoramento em tempo real, quando disponíveis, facilita a tomada de decisões rápidas e seguras, melhorando os desfechos clínicos (OLIVEIRA, 2024).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo revelou importantes desafios que os enfermeiros enfrentam em ambientes de urgência e emergência, especialmente em relação à necessidade de tomar decisões rápidas e gerenciar o estresse emocional. As estratégias identificadas, como a realização de treinamentos em simulações realistas e o desenvolvimento de habilidades de liderança e resiliência emocional, mostraram-se essenciais para aprimorar o desempenho dos profissionais e melhorar a qualidade do atendimento.

Essas práticas não só fortalecem a capacidade de raciocínio clínico rápido, mas também favorecem uma comunicação eficaz entre as equipes, aspectos fundamentais para a atuação em situações de alta pressão.

Além disso, a tomada de decisão em tempo real por enfermeiros nesses ambientes envolve desafios como a pressão por agilidade, a sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos, o que pode comprometer a qualidade do atendimento. Para enfrentar essas adversidades, os enfermeiros adotam estratégias como o uso de protocolos padronizados, flexibilidade nas decisões e liderança situacional. No entanto, a eficácia dessas abordagens depende da adaptação às condições restritivas do ambiente e do desenvolvimento contínuo de habilidades essenciais, como liderança e comunicação. A qualidade do atendimento está diretamente relacionada à capacidade dos enfermeiros de equilibrar essas demandas e utilizar os recursos disponíveis de maneira eficiente e colaborativa.

A implementação dessas estratégias na prática da enfermagem é crucial, uma vez que elas contribuem diretamente para a segurança do paciente e para o bem-estar dos profissionais. Capacitar enfermeiros a tomar decisões com confiança e assertividade em tempo real é uma maneira eficaz de enfrentar os desafios presentes em cenários de alta complexidade. Além disso, o uso de novas tecnologias de suporte à decisão e o fortalecimento das habilidades comportamentais devem ser considerados como parte de programas de treinamento contínuo, com o objetivo de promover uma prática mais segura e eficiente.

Para futuras pesquisas, sugere-se explorar de forma mais detalhada o impacto dessas tecnologias e programas de treinamento em diferentes contextos de atuação, como áreas rurais e pré-hospitalares, que não foram amplamente abordados. Também seria relevante investigar os efeitos do estresse emocional na saúde dos profissionais e como isso pode influenciar a qualidade do atendimento. Dessa forma, poderíamos avançar na compreensão de como preparar melhor os enfermeiros para lidar com os desafios diários em ambientes de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS. **Saúde pública no Brasil ainda sofre com recursos insuficientes**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/448436-SAUDE-PUBLICA-NO-BRASIL-AINDA-SOFRE-COM-RECURSOS-INSUFICIENTES>. Acesso em: 8 out. 2024.

AGUIAR dos Santos Silva, L.; DIAS, K.; GONÇALVES, G.; PEREIRA, N.; PEREIRA, R. A. **Atuação da enfermagem em urgência e emergência.** *Revista Extensão*, v. 3, n. 1, p. 83-92, 2 out. 2019.

ANTÔNIO, M. C.; BENTO, M. B.; FERREIRA, L. M.; SANTANA, V. L.; CRISTIANE, A. M. C.; BELLINTANI, C. F. S.; LIMA, T. B. L.; EDUARDA, B. S. M.; REGINA, G. S. S.; ALVES, A. R.; HELOYSA, A. B. R.; RODRIGUES, V. S.; FERREIRA, L. M. **Incorporação do processo de enfermagem em serviços de urgência e emergência no Brasil.** Disponível em: <https://revistaft.com.br/incorporacao-do-processo-de-enfermagem-em-servicos-de-urgencia-e-emergencia-no-brasil-revisao-integrativa/>. Acesso em: 8 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n.º 2048, de 5 de novembro de 2002. Regulamenta os Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html. Acesso em: 3 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n.º 1600, de 7 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html. Acesso em: 20 out. 2024.

ENFERMAGEM EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: o que é e qual a função do enfermeiro. Disponível em: <https://www.posuscs.com.br/enfermagem-em-urgencia-e-emergencia-o-que-e-e-qual-a-funcao-do-enfermeiro/noticia/2886>. Acesso em: 8 out. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.** Resolução COFEN n.º 564/2017. Disponível em: <https://www.coren-es.org.br/codigo-de-etica/>. Acesso em: 3 out. 2024.

COSTA, A. A.; CORAZZA, F. H. **Desafios enfrentados pelo enfermeiro na realização do acolhimento com classificação de risco em unidades de urgência e emergência.** *Revista eletrônica de ciências aplicadas da FAIT*, 2020. Disponível em: http://www.fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/5Et4k3KikHGzOH_a_2020-7-23-20-26-7.pdf. Acesso em: 22 set. 2024.

DUTRA, H. S.; PINTO, L. M. C.; FARAH, B. F.; JESUS, M. C. P. de. **Utilização do processo de enfermagem em unidade de terapia intensiva**: revisão integrativa da literatura. *HU Revista*, [S. l.], v. 42, n. 4, p. 245–252, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/2413>. Acesso em: 23 jun. 2024.

ARAÚJO, T. S.; SILVA, H. S.; SILVA, E. S.; MEIRA, C. M. M.; ASSIS, E. S.; SILVA, C. G. P. **INTENSIDADE DO TRABALHO EM ENFERMAGEM NOS HOSPITAIS PÚBLICOS**. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, [S. l.], v. 28, p. e3267, 2020. DOI: 10.1590/1518-8345.3221.3267. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/178840>. Acesso em: 25 jun. 2024.

JESUS, R. S.; PFAFFENBACH, G. **Gerenciamento de enfermagem na urgência e emergência**. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 2024. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/download/14485/8339>. Acesso em: 22 set. 2024.

LEITE, B. O.; CARVALHO, T. F. S.; CESAR, R. V.; ALMEIDA, B. C. R.; CORREIA, A.; COSTA, A. A.; SILVA, M. O.; FERREIRA, V. M. S.; SANTOS, F. M.; MARIA, E. L. A.; SCREMIN, M.; MONTEIRO, S. C.; OLIVEIRA, É. L. P.; MOTA, L. R. **O papel do enfermeiro na urgência e emergência no Brasil**. *Revista FT*, 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/o-papel-do-enfermeiro-na-urgencia-e-emergencia-no-brasil/>. Acesso em: 3 out. 2024.

LISBÔA, R. L. *et al.* **Atuação do enfermeiro regulador no gerenciamento de listas de espera cirúrgicas**. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/K8JfNx4kLBf6DX64PkT36sh/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 22 set. 2024.

OLIVEIRA, A. N. **Tecnologia e inovação no atendimento de urgência e emergência**: impacto da implementação de sistemas de tecnologia da informação no gerenciamento de pacientes e na qualidade do atendimento. *Revista Tópicos*, 2024. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/tecnologia-e-inovacao-no-atendimento-de-urgencia-e-emergencia-impacto-da-implementacao-de-sistemas-de-tecnologia-da-informacao-no-gerenciamento-de-pacientes-e-na-qualidade-do-atendimento>. Acesso em: 22 set. 2024.

RABELO, S. K.; LIMA, S. B. S.; SANTOS, J. L. G.; COSTA, V. Z.; REISDORFER, E.; SANTOS, T. M.; GRACIOLI, J. C. **Processo de trabalho do enfermeiro em um serviço hospitalar de emergência.** *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 73, n. 2, 2020. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/reben/a/XsGGjsf9tsWjRT4gWWWdpWq/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 3 out. 2024.

SACOMAN, T. M.; BELTRAMMI, D. G. M. **Implantação do Sistema de Classificação de Risco Manchester em uma rede municipal de urgência.** *Saúde em Debate*, 2019. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/nSqT5yZ4vQnB6BRzCZwDn6y/?format=html&lang=pt>.

Acesso em: 22 set. 2024.

SILVA, G. T. R. et al. **Fatores influenciadores do processo decisório de enfermeiros em hospitais universitários ibero-americanos.** *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 2022. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/p4H9ts9YHVFdyk33fpvXD3x>. Acesso em: 30 jan. 2024.

SOUSA, K. H. J. F.; DAMASCENO, C. K. C. S.; ALMEIDA, C. A. P. L.; MAGALHÃES, J. M.; FERREIRA, M. A. **Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem.** *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 42, n. 2, 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/PX7vJwFyrRTsVm3jgMk8rRN/#>. Acesso em: 3 out. 2024.

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. DOI: 10.24302/sma.v8i0.1994.

Disponível em: <https://www.periodicos.unc.br/index.php/sma/article/view/1994>.

Acesso em: 4 out. 2024