

DIFICULDADES NO PROCESSO DE GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

DIFFICULTIES THE MANAGEMENT PROCESS OF NURSING IN EMERGENCY CARE

Sidney Marco Bento Alexandre¹
Angela Maria Moreira Barreto²
Ailton do Nascimento Targino³
Elisangela Vilar de Assis⁴
Ankilma do Nascimento Andrade Feitosa⁵
Milena Nunes Alves de Sousa⁶

RESUMO: Objetivo: Descrever as dificuldades no processo de gerenciamento em enfermagem na urgência e emergência hospitalar por meio da revisão da literatura de artigos que abordaram o tema no período de 2010 a 2015. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrada de literatura desenvolvida de Agosto a Outubro de 2015, pesquisada nas bases de dados da Biblioteca Virtual de Saúde, Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde e Scietific Eletronic Library Online, considerando artigos em português, inglês e espanhol. Os critérios para escolha das palavras-chave foram pertencer aos descritores em Ciências da Saúde estar dentro contexto do estudo. Foram encontrados 230 artigos dos quais 10 foram selecionados e agrupados em categorias que vão desde aos aspectos estruturais do setor hospitalar, atribuições do profissional e as principais dificuldades do enfermeiro no processo de gerenciamento da urgência e emergência hospitalar. **Resultados:** O gerenciamento do setor de urgência e emergência hospitalar, apresentam inúmeras dificuldades como: superlotação, poucos profissionais no setor, dificuldade na qualidade do cuidado, devido à sobrecarga da parte administrativa e o número insuficiente de unidades de saúde. **Conclusão:** Diante desses problemas o enfermeiro deve procurar habilidades e estratégias para conseguir coordenar e

¹ Enfermeiro. Especialista em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

² Enfermeira. Especialista em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

³ Enfermeiro. Especialista em Emergência Pré-Hospitalar e Hospitalar. Mestrando em Ciências da Saúde pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André-SP, Brasil. Docente nas Faculdades Integradas de Patos, Patos-PB, Brasil.

⁴ Fisioterapeuta. Doutora em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente na Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

⁵ Enfermeira. Doutoranda em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente na Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

⁶ Enfermeira. Doutora em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca. Pós-Doutoranda em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca. Docente nas Faculdades Integradas de Patos, Patos, PB e na Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

gerenciar o serviço com competência, visando um atendimento resolutivo e de qualidade aos clientes.

Palavras chave: Urgência e Emergência. Enfermagem. Gerenciamento.

ABSTRACT: Objective: Describing the difficulties the management process of nursing in emergency care through literature review of articles that focused on the period 2010 to 2015. **Methodology:** This is a literature review searches for integrated Developed literature databases of the Virtual Health Library Latin American and Caribbean Health Sciences and Scietific Electronic Library Online, considering articles in Portuguese, English and Spanish. The criteria for choosing the keywords were belonging to the descriptors in Health Sciences be within the study context. They found 230 articles of which ten articles were found, read and grouped into categories ranging from the structural aspects of the hospital sector, professional tasks and the main challenges for nurses in the management process of hospital urgency and emergency. **Results:** The emergency management and hospital emergency sector, present numerous difficulties such as overcrowding, few professionals in the sector, difficulty in quality of care, due to the overhead of the administrative and the insufficient number of health facilities. **Conclusion:** Faced with these problems the nurse must search skills and strategies to achieve coordinate and manage the service competently, seeking an effective care and quality to customers.

Keywords: Urgent and Emergency. Nursing. Management.

INTRODUÇÃO

Os serviços hospitalares de urgência e emergência possuem características próprias que influenciam a organização do trabalho. De acordo com Silva *et al.* (2014) urgência é definida como uma ocorrência repentina de agravo à saúde com ou sem risco possível de morte, cujo portador necessita de assistência médica imediata. E emergência como a constatação médica de condições de agravo à saúde que provoquem risco iminente de morte ou sofrimento intenso, exigindo, portanto tratamento médico imediato.

De acordo com Santos *et al.* (2013) o serviço de urgência e emergência é a porta de entrada de um hospital, é um recurso célere para o acesso à população. A carência de atendimento nas unidades básicas de saúde, proporciona que pacientes sem risco iminente de morte procurem esses atendimentos com a intenção de encontrar um médico de plantão que o atenda ou por que creem que esses serviços reúnem um somatório de recursos que os tornam mais resolutivos, quais sejam consultas, remédios, procedimentos de enfermagem, exames laboratoriais e internações. Decorrente desses atos os serviços se tornam superlotados e a demanda de pacientes não é proporcional ao número de enfermeiros.

O enfermeiro nesse setor hospitalar tem função primordial nos processos de gerenciamento, porém inúmeras são as dificuldades que esse profissional enfrenta no cotidiano da gestão do serviço, infelizmente são pouco divulgadas. Dentre os obstáculos vivenciados nesses locais de trabalho constam: falta de segurança à equipe; falta de profissionais para o atendimento; limpeza e conforto precários; elevada demanda de pacientes que poderiam ser atendidos na rede básica de saúde; falta de equipamento e pouco tempo para executar treinamento à sua equipe (BELLUCCI JÚNIOR; MATSUDA, 2011).

De acordo com Santos; Lima (2011) os enfermeiros que atuam nos serviços de urgência e emergência são responsáveis tanto pela gerência do cuidado, que envolve o gerenciamento de recursos e a coordenação e articulação do trabalho da

equipe de enfermagem, além da intermediação entre a família e a equipe de atendimento. Compete a eles buscar meios para garantir a disponibilidade e qualidade de recursos materiais e de infraestrutura que permitam à equipe atuar no atendimento a essas situações. Isto significa dizer que requer do gestor um gerenciamento com experiência, envolvimento, habilidades e planejamento, uma vez que o serviço deve buscar o equilíbrio através do desenvolvimento e habilidades com mecanismos gerenciais que permitam a utilização dos poucos recursos disponíveis com máximo de eficiência, eficácia e efetividade possíveis.

Segundo Jorge *et al.* (2013) o enfermeiro deve buscar constante aprimoramento técnico-científico de sua equipe de saúde, para a efetiva sistematização da prestação do cuidado. Porém, a superlotação, o ambiente conturbado e desorganizado, a falta de privacidade, somados às condições de trabalho nas quais os profissionais de enfermagem estão inseridos, tais como turnos desgastantes, estresse, esforços físicos e ritmo de trabalho excessivo, tendem a fazer da assistência, algo totalmente mecanizado e impessoal, limitando o profissional de enfermagem ao cumprimento do cuidado ao paciente de forma tecnicista. Com base no exposto, a pesquisa tem como objetivo descrever as dificuldades no processo de gerenciamento em enfermagem na urgência e emergência hospitalar.

MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrada de literatura, que se constitui em técnica que reúne e sintetiza o conhecimento produzido, por meio da análise dos resultados. O desenvolvimento da revisão integrativa prevê seis etapas; levantamento do problema; seleção das pesquisas que irão compor a amostra; definição das características das pesquisas; análise dos achados; interpretações dos achados; interpretação dos resultados (AZEVEDO *et al.*, 2010).

Fase 1: Levantamento do problema: o levantamento do problema se deu por meio da identificação do tema “Processo de gerenciamento em enfermagem na

urgência e emergência hospitalar”, levando-se em questão como se apresentam os resultados de estudos publicados em periódicos nacionais acerca das dificuldades do enfermeiro para o gerenciamento hospitalar? O enfermeiro que atua nesses serviços tem como prática social integrante do trabalho em saúde duas dimensões: assistir e gerenciar, na primeira o enfermeiro tem por objetivo a intervenção às necessidades do cuidado.

Na segunda atribuição o enfermeiro atua no gerenciamento de recursos, coordenação e articulação do trabalho da equipe de enfermagem, além da intermediação entre a família e a equipe de atendimento, atuam também no dimensionamento de pessoal, planejamento, educação continuada/ permanente, supervisão e avaliação do desempenho.

Fase 2: Seleção de pesquisas que irão compor a amostra: Para estabelecer a amostra do estudo foram utilizados critérios de inclusão e exclusão, a saber: apenas artigos publicados no ano de 2010 a 2015, disponível na íntegra nos idiomas português, inglês, espanhol, relacionados a descritor em saúde: Serviços médicos urgência e emergência hospitalar, com enfoque na organização e administração no serviço de atendimento em enfermagem.

Foram pautados como critérios de exclusão: textos dissertativos e teses, artigos que não enfoquem organização e administração em enfermagem.

Realizou-se a busca das publicações/ artigos no sítio da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), nas bases de dados da Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca digital Sciefic Eletronic Library Online (SCIELO).

As palavras chaves utilizadas foram: Urgência e Emergência, Enfermagem, Gerenciamento. Os critérios para escolha das palavras-chave foram pertencer aos descritores em Ciências da Saúde (DeCS) estar dentro contexto do estudo.

Fase 3: Definição de características das pesquisas: foi realizada a busca inicial pelos resumos dos artigos que respondiam aos descritores adotados e, selecionados aqueles que mencionavam fatores coniventes aos critérios pré-estabelecidos na problemática, além dos artigos selecionados se referirem aos seguintes itens: título do periódico e do artigo; titulação dos autores; ano, local,

volume e número da publicação. Além desses itens, nos estudos foram observadas, os resultados alcançados e as conclusões a que os autores chegaram.

Fase 4: Análise dos achados: os dados coletados nos artigos foram analisados tendo em vista o contexto abordado na problemática, após uma leitura árdua e uma minuciosa análise dos tópicos que conduzem com pesquisa.

Fase 5: Interpretação dos achados: depois da análise dos achados foi realizado uma criteriosa interpretação do mesmo por meio de comparação dos dados colhidos na leitura dos artigos, sendo enfatizado o real objetivo da pesquisa.

Fase 6: Interpretação dos resultados: após a leitura do material selecionado, as informações colhidas foram disponibilizadas em tabelas que contem as principais características dos artigos utilizados na pesquisa. Na discussão dos dados, estes foram agrupados em categorias que vão desde aos aspectos estruturais do setor hospitalar, atribuições do profissional de enfermagem no gerenciamento hospitalar e principais dificuldades do mesmo no processo de gerenciamento da urgência e emergência hospitalar.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a realização do percurso metodológico chegou-se aos resultados descritos abaixo.

Quadro 1: Caracterização dos estudos selecionados quanto ao ano/ base e periódico.

Ano	Porcentagem
2010	40%
2011	30%
2012	10%
2013	10%
2014	10%
Base de dados	
Google Acadêmico	30%
Lilacs/scielo	70%
Revista	
Act. Paul. Enfermagem	10%
Esc. Ana Neri	10%
Rv Brasileira de Enfermagem	10%
Rv de pes. Cuid. Fund. Online	10%
Rv Eletrônica de Enfermagem	20%
Rv Gaucha de Enfermagem	30%
Rv Lat. Amer. De Enfermagem	10%
Total geral	100%

Com base nos dados das tabelas tem-se: 40% (n=4) de 2010, 30% (n=3) de 2011, 10% (n=1) de 2012 e 10% (n=1) de 2013, 10% (n=1) de 2014. Já quanto ao meio de publicação temos: 10% (n=1) Act. Paul. Enfermagem, 10% (n=1) Esc. Ana Neri, 10% (n=1) Rv Brasileira de Enfermagem, 10% (n=1) Rv de pes. Cuid. Fund. Online, 20% (n=2) Rv Eletrônica de Enfermagem, 30% Rv Gaucha de Enfermagem e 10% (n=1) Rv Lat. Amer. De Enfermagem. Já com a base de dados: 30% (n=3) Google Acadêmico e 70% (n=7) LILACS/SCIELO.

Considerando os objetivos do estudo, é possível visualizar no quadro 4 os seguintes dados.

Quadro 2: Objetivos

Autores e ano	Objetivos
Azevedo <i>et al.</i> , 2010	Sintetizar produção científica latino americano sobre organização dos serviços de urgência/emergência hospitalar no período de 1988 a março de 2010.
Bellucci Júnior; Matsuda, 2011	Analisar publicações relacionadas à atuação de enfermeiros no gerenciamento à qualidade em Serviço Hospitalar de Emergência.
Coelho <i>et al.</i> , 2010	Identificar e analisar características dos atendimentos de clínica médica, no serviço de urgência de hospital geral em Ribeirão Preto, 2007, segundo variáveis organizacionais.
Jorge <i>et al.</i> , 2012	Descrever como a equipe de enfermagem atuante em um pronto-socorro (PS) de um hospital-escola percebe os sinais e sintomas sugestivos de agravamento no quadro clínico de pacientes em observação no setor.
Montezelli; Peres, Bernadino, 2011	Caracterizar as atividades gerenciais do enfermeiro em um pronto-socorro.
Moschen; Motta, 2010	Conhecer de que modo à equipe de enfermagem percebe sua interdependência no corpo de trabalho em emergência.
Santos <i>et al.</i> , 2013	Analisar os desafios para a gerência do cuidado em um serviço hospitalar de emergência, com base na perspectiva de enfermeiros.
Santos; Lima, 2011	Analisar as ações de gerenciamento do cuidado realizadas pelos enfermeiros em um serviço hospitalar de emergência.
Silva <i>et al.</i> , 2014	Analisar as contribuições das pesquisas sobre liderança em enfermagem no contexto dos serviços de urgência/emergência no período de 2001 a 2012.
Valente <i>et al.</i> , 2010	Identificar na literatura existente, publicações que abordem o tema ações gerenciais do enfermeiro no setor de emergência.

Constatou-se que os estudos selecionados buscaram conhecer as dificuldades no processo de gerenciamento em enfermagem hospitalar para a realização de suas atribuições assistenciais intercaladas com as práticas gerenciais.

Saparolli; Adami (2011) conceituam os dados encontrados afirmando, para que ocorra qualidade no atendimento em saúde é fundamental que os serviços

disponham de recursos físicos, humanos e materiais adequados e valorize o vínculo afetivo como elo na relação usuário-trabalhador.

Vivian *et al.* (2012) vem a reforçar tal prerrogativa ao afirmar, quanto aos recursos humanos, que a educação contínua da equipe de enfermagem que atua em unidades de pronto socorro deve configurar entre as prioridades da gerência, tendo em vista o aprimoramento das habilidades técnicas e gerenciais do processo de atendimento hospitalar de urgência.

Quadro 3: Metodologia

Tipo de estudo	Porcentagem
Qualitativa	50%
Revisão integrativa	40%
Qualitativa descritiva	10%
Coleta de dados	
Análise do conteúdo	40%
Entrevista	50%
Revisão Bibliográfica	10%
Total	100%

O quadro 5 faz alusão à metodologia dos estudos selecionados, divididos em duas variáveis: tipo de estudo e instrumento de coleta de dados. Quando referente ao tipo de estudo 50% (n=5) eram pesquisas qualitativas (sendo destas; 50% (n=2) descritivo exploratório, 16,7% exploratório, 16,7% estudo de caso, 16,7% entrevista semiestruturada), 40% (n=4) revisão integrativa, 10% (n=1) qualitativo descritiva. Indo de encontro com trabalho de Santos (2011), onde afirma que esse tipo de estudo possibilita a investigação dos fenômenos no seu contexto real, analisando-os profunda e intensamente, sendo favorável para uma pesquisa mais consistente, com dados analisados de forma mais profunda.

E quanto ao instrumento de coleta de dados 40% (n=4) utilizaram análise do conteúdo, 50% (n=5) entrevista, 10% (n=1) revisão bibliográfica.

Quadro 4: Resultados

Autores e ano	Resultados
Azevedo <i>et al.</i> , 2010	Insuficiente estruturação da rede de serviços de saúde são fatores que têm contribuído decisivamente para sobrecarga nos serviços de urgência e emergência.
Bellucci Júnior; Matsuda, 2011	A promoção da qualidade do atendimento prestado em Serviço Hospitalar de Emergência é vinculada às ações de humanização do cuidado e que a atuação do enfermeiro no Acolhimento com Classificação de Risco é uma das principais estratégias para o gerenciamento da qualidade nesses serviços.
Coelho <i>et al.</i> , 2010	Os resultados subsidiam gerenciamento de recursos humanos, materiais e equipamentos, favorecendo reorganização do microespaço de atenção à urgência no hospital.
Jorge <i>et al.</i> , 2012	A equipe de enfermagem necessita aprofundar as discussões sobre sinais e sintomas sugestivos de agravamento de pacientes em unidades de PS para que a assistência seja realizada de maneira conjunta e precocemente.
Montezelli; Peres, Bernadino, 2011	Coadunou os achados da literatura de que a cisão entre cuidado e gerenciamento não encontra eco na atuação do enfermeiro em um pronto-socorro.
Moschen; Motta, 2010	Os resultados revelaram a interdependência dos membros no trabalho e emergiu certa impotência e frustração pela sobrecarga do corpo de enfermagem e pelo (dês) cuidado no contexto de intensa produtividade humana dos serviços de emergência.
Santos <i>et al.</i> , 2013	Os principais desafios dos enfermeiros na gerência do cuidado em emergência foram gerenciamento da superlotação, manutenção da qualidade do cuidado e utilização da liderança como instrumento gerencial.
Santos; Lima, 2011	Os resultados evidenciam ações dos enfermeiros no planejamento do cuidado, previsão e provisão de recursos, supervisão, liderança e capacitação da equipe de enfermagem. No planejamento do cuidado, identifica-se a execução do processo de enfermagem e o controle da realização dos exames laboratoriais e radiológicos.
Silva <i>et al.</i> , 2014	É necessário investimento na comunicação e formação dos enfermeiros para o exercício da liderança.
Valente <i>et al.</i> , 2010	O enfermeiro deve buscar constantemente ações que o auxiliem no gerenciamento, oportunizando assistência qualificada, identificando dados e aspectos referentes àquele setor e usuários.

Averiguou-se um grande e variado número de dificuldades encontradas pelos profissionais de enfermagem na realização do gerenciamento em enfermagem na urgência e emergência hospitalar, merecendo destaque a dificuldade em se trabalhar gerenciamento intercalado com o modelo assistencial no setor de urgência hospitalar.

Segundo Moschen; Motta (2010) para que algumas dessas dificuldades sejam quebradas pela equipe e necessário que o profissional seja aberto a diversas manifestações do indivíduo, atuando de forma multidisciplinar, interagindo de forma direta com a equipe. Um cenário de interação chama a atenção pela interdependência desse corpo de trabalho, a percepção de união da equipe acarreta em um ambiente harmonioso de trabalho tendo por resultado um atendimento dentro dos padrões assistenciais.

Outro agravante para a atuação do profissional enfermeiro nesse setor e a estruturação da rede de serviços de saúde, que interferem num atendimento igualitário para com o paciente, Azevedo *et al.* (2010) vem a reforçar estes dados ao afirmar em sua pesquisa que a demanda ampliada para serviços de urgência e emergência gera desorganização da própria unidade, baixa qualidade de atendimento, gastos desnecessários, resultando em uso pouco apropriado dos recursos disponíveis. Também repercute na garantia dos direitos de cidadania, particularmente, no acesso aos serviços de saúde.

Com o propósito de solucionar o problema do atendimento na área de urgência e emergência algumas medidas governamentais vêm sendo adotadas, ao longo dos últimos anos, temos entre estes o Programa de Enfrentamento às Urgências e Traumas, criado pelo Ministério da Saúde com o objetivo de reduzir a morbidade e mortalidade, temos também diferentes tipos de normatizações segundo o atendimento e transporte do paciente, essas e outras intervenções propostas pelo Ministério da Saúde amortizam as altas taxas de mortalidade existentes nesse setor, tendo em vista que o país foi pioneiro no programa de enfrentamento da Urgência e emergência hospitalar.

No trabalho de Santos *et al.* (2013) afirma-se que as os principais desafios dos enfermeiros na gerência do cuidado em urgência e emergência foram

gerenciamento da superlotação, manutenção da qualidade do cuidado e utilização da liderança como instrumento gerencial, esta afirmação é fortemente relatada na fala do enfermeiro onde o mesmo afirma:

[...] o gerenciamento da superlotação, do excesso de pacientes com as nossas condições [...], eu gosto de ter a unidade o mais organizada possível dentro da desorganização da emergência, a gente vive e convive com ela, sempre procurando amenizá-la, mas é um setor que daqui a pouco tem 20, 60, 100 pacientes, e tu está vendo as coisas, um paciente por cima do outro e tal [...] (SANTOS et al., 2013 p.08)

Esta fala descreve a dificuldade da equipe de enfermagem em atuar no setor de urgência e emergência, a superlotação no setor é decorrente da alta demanda de atendimento de pacientes que constantemente procuram por atendimento no setor de urgência, sendo que os mesmos não são classificados como urgência.

Quadro 5: Considerações finais

Autores e ano	Considerações finais
Azevedo et al., 2010	O presente estudo permitiu constatar, no que se refere à atenção em urgência/emergência, que a insuficiente estruturação da rede de serviços de saúde é um fator que tem contribuído decisivamente para a sobrecarga dos serviços.
Bellucci Júnior; Matsuda, 2011	Poucos são os estudos que abordam sobre gerenciamento à qualidade em SHE com foco na atuação do enfermeiro, o que pode levar ao entendimento de que ainda são poucos os pesquisadores que se envolvem com esse tema.
Coelho et al., 2010	Considerando que a imprevisibilidade é inerente a esse tipo de serviço, podem-se utilizar essas informações como ferramenta para auxiliar na organização e gerenciamento, facilitando a elaboração de escala de trabalho, solicitação de equipamentos e materiais, favorecendo a troca de informação com os demais serviços.
Jorge et al., 2012	O resultado do estudo aponta que a falta de recursos humanos e materiais, grandes desencadeadores da superlotação dos PS, dificultaram o acompanhamento direto e a verificação constante dos sinais e sintomas sugestivos de agravamento dos pacientes.

Montezelli; Peres, Bernadino, 2011	A trajetória percorrida permitiu o alcance do objetivo proposto pelo estudo e evidenciou que os sujeitos vivenciam os dilemas pontuados pela literatura entre a ênfase burocrática do trabalho exigida pela organização e o gerenciamento voltado à assistência de enfermagem.
Moschen; Motta, 2010	Não foram encontradas considerações finais.
Santos <i>et al.</i> , 2013	Constatou-se que os principais desafios com os quais os enfermeiros defrontam-se na gerência do cuidado em um serviço hospitalar de emergência são o gerenciamento da superlotação, a manutenção da qualidade do cuidado e a utilização da liderança como instrumento gerencial.
Santos; Lima, 2011	Ao analisar as ações dos enfermeiros no gerenciamento do cuidado em um serviço de emergência, este estudo possibilitou a visualização e discussão de algumas possibilidades de articulação entre as dimensões gerencial e assistencial do trabalho do enfermeiro, por meio do planejamento do cuidado, da previsão e provisão de recursos e da supervisão, liderança e capacitação da equipe de enfermagem.
Silva <i>et al.</i> , 2014	Conclui-se que as teorias mais utilizadas pelos enfermeiros são: situacional e transformacional. É necessário investimento na comunicação e formação dos enfermeiros para o exercício da liderança.
Valente <i>et al.</i> , 2010	O enfermeiro tem sido o responsável pela organização e coordenação das atividades assistenciais dos hospitais.

No que diz respeito às considerações finais observou-se nesse trabalho a grande dificuldade dos profissionais em trabalhar o gerenciamento de enfermagem na urgência e emergência hospitalar, mediante as dificuldades encontradas pelos profissionais para adesão do processo de gerenciamento em enfermagem. Pode-se confirmar essa conclusão com a fala de Santos *et al.* (2013) em que na fala dos enfermeiros, aparece a superlotação como uma característica incorporada ao processo de trabalho no serviço de emergência.

Outro fator bastante contundente nesse processo e estrutura física do hospital que intervém de forma negativa na atuação do enfermeiro, tendo em vista tais dificuldades Azevedo *et al.* (2010) afirmam que o enfermeiro, em particular, deve buscar novos instrumentos para organização do trabalho, de modo a promover a melhoria da assistência de enfermagem, além de favorecer a utilização adequada de

recursos humanos e materiais para atender as necessidades apresentadas pelos usuários, cabe ao profissional agir articuladamente com a equipe amortizando as falhas na estrutura física do ambiente de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dessa investigação na literatura, buscou-se conhecer através de vários aspectos o trabalho do enfermeiro na gerência do serviço de urgência e emergência hospitalar. Com tudo, foram identificadas inúmeras dificuldades desde a falta de recursos de materiais, até adaptação e qualificação do enfermeiro para que desenvolver suas competências e habilidades administráveis.

Visto que esses fatores estão correlacionados com os números exaltantes de usuários no serviço, porém o quantitativo de enfermeiro não é suficiente para atender essa demanda, dificultando assim o processo de gerenciamento. Porém os estudos abordaram que mesmo diante desses problemas o enfermeiro no setor de urgência e emergência hospitalar deve procurar habilidades e estratégias para conseguir coordenar e gerenciar o serviço com competência, visando um atendimento resolutivo e de qualidade aos clientes.

Os artigos mencionados na pesquisa apontam sobre uma gestão participativa, ou seja, a interação profissional-cliente; profissional-profissional, isso contribuía grandemente para rápida resolutividade dos problemas existente no serviço. Essa interação estará intimamente relacionada com educação continuada, que seria uma prioridade na gerência. Além disso, o aprimoramento das habilidades técnicas e gerenciais podem subsidiar o enfermeiro no enfrentamento das complexidades existente no serviço.

Espera-se que esse estudo possa colaborar com o aperfeiçoamento do enfermeiro no gerenciamento da urgência e emergência hospitalar, e, contudo, incentive ao alcance dos objetivos e desta forma haja uma minimização dos problemas existentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO A.L.C.S.; PEREIRA, A.P; LEMOS, C. *et al.* Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. uma revisão integrativa de pesquisas **Rev. Eletr. Enfer.** v. 12 n. 4, p. 736-45, 2010. Disponível em: https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v12/n4/v12n4a20.htm. Acesso em: 23 set. 2015.

BELLUCCI, JÚNIOR, J.A.; MATSUDA, L.M. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em Serviço Hospitalar de Emergência: revisão integrativa da literatura. **Rev Gaúcha Enferm.** v. 32 n. 4, p. 797-806, 2011.

COELHO, M.F. *et al.* Analysis of the Organizational Aspects of a Clinical Emergency Department: A Study in a General Hospital in Ribeirao Preto, SP, Brazil. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 18 n. 4, p. 770-7, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n4/pt_16.pdf. Acesso em: 23 set. 2015.

JORGE, V. C. *et al.* Equipe de enfermagem e detecção de indicadores de agravamento em pacientes de pronto-socorro. **Esc. Anna Nery [online]**. v.16 n.4, p. 767-74, 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ean/v16n4/18.pdf>. Acesso em: 11 set.2015.

MONTEZELLI, J.H.; PERES, A; BERNARDINO, E. Demandas institucionais e demandas do cuidado no gerenciamento de enfermeiros em um pronto socorro. **Rev. bras. enferm. [online]**. v. 64, n. 2, p. 348-54, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672011000200020. Acesso em: 23 set 2015.

MOSCHEN, R.; MOTTA, M.G.C. Enfermagem em unidade de emergência: interfaces e interdependências do corpo de trabalho. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v. 18, n. 5, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n5/pt_17.pdf. Acesso em: 23 set. 2015.

SANTOS, J. L. G.; LIMA, M.A.D.S. **Gerenciamento do cuidado: ações dos enfermeiros em um serviço hospitalar de emergência.** **Rev Gaúcha Enferm.** v. 32, n. 4, p. 695-702, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v32n4/v32n4a09>. Acesso em: 11 set. 2015.

SANTOS, J.L.G. *et al.* Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. **Acta paul. enferm.** v. 26, n. 2, p. 136-43, 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002013000200006. Acesso em: 23 set. 2015.

SILVA, D.S. *et al.* A liderança do enfermeiro no contexto dos serviços de urgência e emergência. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 16, n. 1, p. 211-9, 2014. Disponível em: <http://revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/19615/16460>. Acesso em: 23 set. 2015.

VALENTE, G.S.C. *et al.* Gerenciamento do enfermeiro no setor de emergência: uma revisão bibliográfica. **R. pesq.: cuid. fundam.** v. 2 n. 4, p. 1399-409, 2010. Disponível em <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/viewFile/612/pdf>>. Acesso em: 23 set. 2015.