

SATISFAÇÃO DOS ENFERMEIROS QUE TRABALHAM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

SATISFACTION OF NURSES WORKING IN URGENT AND EMERGENCY

Elizangela Maria de Melo¹

Elisangela Vilar de Assis²

Ankilma do Nascimento Andrade Feitosa³

Milena Nunes Alves de Sousa⁴

RESUMO: Objetivo: identificar, por meio da literatura a possibilidade de expandir o conhecimento acerca da satisfação dos enfermeiros que trabalham na urgência e emergência considerando a realidade dos enfermeiros em suas atribuições, obrigações e competências. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa acerca da satisfação dos enfermeiros que trabalham nas urgências e emergências, foi desenvolvido a partir de pesquisa realizada em literatura existente sobre a temática de acordo com os descritores. **Resultados:** dos quinze artigos selecionados, 27% (04) são do ano de 2010, 07% (01) é do ano de 2011, 13% (02) são do ano de 2012, 33% (05), são do ano de 2013, 13% (2) são do ano de 2014 e 07% (01) corresponde ao ano de 2015. Ainda em relação aos trabalhos analisados, evidenciou-se que os enfermeiros relataram dificuldades no seu dia-a-dia no atendimento aos usuários durante as urgências e emergências ocorridas pela a tamanha demanda, como também pela falta de recursos satisfatória, embora, alguns mostraram que se sentem satisfeitos, reconhecidos e valorizados pelo ensejo de dar-lhe o melhor de se na tentativa de salvar a vida do usuário juntamente com os demais profissionais de sua equipe, o que traduz a importância profissional. **Conclusão:** O estudo permitiu identificar a compreensão da realidade vivenciada pelos enfermeiros acerca da satisfação de trabalhar na urgência e emergência, assim como suas facilidades e dificuldades deparadas no percurso de suas atividades diárias nesse setor. Observam-se ainda que os enfermeiros apesar da

¹ Enfermeira. Pós-Graduada em Enfermagem em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria.

² Doutora em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

³ Doutoranda em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

⁴ Enfermeira. Doutora em Promoção de Saúde. Pós-Doutoranda em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca, Franca (SP), Brasil. Docente do Curso de Medicina das FIP. E-mail: minualsa@hotmail.com.

lotação dos serviços, até mesmo diante da falta de materiais adequados na unidade, consegue manter um atendimento necessário ao usuário.

Descritores: Enfermagem em Emergência. Enfermagem. Satisfação no Emprego. Emergência.

ABSTRACT: Objective: *To identify, through literature the possibility of expanding the knowledge about the satisfaction of nurses working in emergency rooms considering the reality of nurses in their duties, obligations and responsibilities.*
Methodology: *This study deals with an integrative review about the satisfaction of nurses working in emergency care, was developed from research carried out in existing literature on the subject according to the descriptors.*
Result: *The fifteen selected articles, 27% (04) are from the year 2010, 07% (01) is from the year 2011, 13% (02) are from the year 2012, 33% (05) are from the year 2013, 13% (2) are the year 2014 and 07% (01) corresponds to the year 2015. Regarding the studies analyzed to cover that nurses manifest difficulties in their day-to-day service to users during emergency care occurred for a such demand, but also by the lack of satisfactory resources, although they feel satisfied, recognized and valued for the opportunity to give you the best of trying to save the life of the usurer with other professionals on your team, which represents the professional importance.*
Conclusion: *This study revealed an understanding of the real situation of the nurses about the satisfaction of working in emergency rooms, as well as its facilities and difficulties encountered in the course of their daily activities in this sector. It is also observed that nurses despite the manning of services, even given the lack of suitable materials in the drive, can keep a necessary service to the user.*

Keywords: *Emergency Nursing. Nursing. Job satisfaction. Emergency.*

INTRODUÇÃO

A satisfação dos enfermeiros no trabalho está relacionada às suas habilidades no atendimento imediato nas urgências e emergência que é considerado fator preponderante na demanda de trabalho com atitude e presteza. Entretanto, para que isso ocorra, a comunicação pessoal entre o profissional e sua equipe deve ser clara, harmônica e naturalmente abrangendo qualificações devidas para garantir a satisfação de uma boa assistência ao cliente.

Ao contrário do que acontecia antigamente, hoje, o grau de conhecimento, habilidade e capacidade dos enfermeiros de emergência são reconhecidos e demonstrados de forma positiva. Os enfermeiros têm correspondido ao que deles se espera, conquistando o seu lugar como hábeis profissionais especializados no atendimento de emergência (SOBRAL *et al.*, 2013).

Conforme os autores, o enfermeiro emergencista, como a conveniente terminologia diz, é aquele diplomado e preparado para trabalhar no campo de tratamento de urgência e emergência. A organização e as normas desse departamento determinam sua eficiência, mas um enfermeiro bem treinado deve ser capaz de proporcionar tratamento de emergência, fazer a avaliação e executar o plano de ação com segurança, responsabilidade, compromisso e agilidade. Relatam ainda que o enfermeiro, por sua vez, direciona a assistência na qual uma parte de seu trabalho é independente e, a outra, depende da colaboração de seu grupo e de outras equipes.

Confirmando com isso o enfermeiro deve agir em seu trabalho com responsabilidade ética e social e compromisso com a cidadania, promovendo o cuidado integral do paciente. Contudo, têm-se havido dilemas éticos e conflitos com a realidade que restringem as possibilidades de melhor desempenho e autonomia do enfermeiro e, muitas vezes, levam ao distanciamento entre o que deve ser feito e o que é possível fazer em determinada circunstância vivenciadas por esses profissionais na prática (VARGAS *et al.*, 2013).

Quando o atendimento ocorre dentro daquilo que é estipulado e esperado, a equipe consegue trabalhar de modo integrado, não ocorrem falhas significativas e o atendimento é realizado de forma satisfatória, mesmo que não haja sucesso na tarefa de salvar a vida, é considerado positivo para a equipe, porque conseguiu fazer o que tinha que ser feito da melhor maneira possível para ajudar o próximo (ROMANZINI; BOCK, 2010).

Notando que o enfermeiro gerente de um setor de emergência deve buscar pelo constante aprimoramento técnico-científico de sua equipe de saúde, para a efetiva sistematização da prestação do cuidado continuado, aumentando a qualidade da assistência para usuário de forma segura e acelerada (JORGE *et al.*, 2012).

Consideram ainda a importância do enfermeiro como líder de enfermagem no atendimento das ocorrências proporciona maior segurança na tomada de decisões e tranquilidade à equipe, além de ter iniciativa e satisfação em ajudar, sem medir esforços, agindo sempre em benefício do paciente (ROMANZINI; BOCK, 2010).

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo identificar, por meio da literatura, se os enfermeiros que trabalham na urgência e emergência estão satisfeitos com suas atividades.

METODOLOGIA

Este estudo é caracterizado como uma Revisão Integrativa da Literatura acerca da satisfação dos enfermeiros que trabalham nas urgências e emergências. Foi desenvolvido a partir de pesquisa realizada em literatura existente sobre a temática de acordo com os descritores: Enfermagem em Emergência, Satisfação no Emprego. Com o intuito de responder ao seguinte questionamento: Os enfermeiros que trabalham na urgência e emergência estão satisfeitos com suas atividades?

Para atingir os objetivos propostos foi realizada uma revisão bibliográfica a partir de um levantamento do material na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), especificamente nas bases de dados da Literatura Latino Americana e do Caribe em

Ciências da Saúde (LILACS) e da *Scientific Eletronic Library On Line (SCIELO)*, bem como, em outras bases. Utilizando-se de artigos dos últimos cinco anos, ou seja, artigos publicados entre os anos 2010 a 2015. O estudo foi realizado entre os meses de março a outubro do corrente ano.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de suas informações. Ela pode ser considerada como primeiro passo de toda a pesquisa científica.

A revisão literária obedeceu aos critérios de inclusão: produções consonantes com a temática, disponibilidade na íntegra e de acesso gratuito, idiomas português e inglês. Foram desconsiderados os artigos publicados antes de 2010. Ao utilizar os descritores foram selecionados 133 artigos de início, porém, após aplicar os critérios de inclusão e exclusão foram selecionados para o presente estudo apenas 15 artigos que contemplaram a pesquisa.

RESULTADOS

Dos quinze artigos selecionados, conforme mostra o quadro 1, 27% (04) são do ano de 2010, 07% (01) é do ano de 2011, 13% (02) são do ano de 2012, 33% (05), são do ano de 2013, 13% (2) são do ano de 2014 e 07% (01) corresponde ao ano de 2015.

Em relação aos trabalhos analisados constatou-se que os enfermeiros manifestem dificuldades no seu cotidiano, em especial no atendimento aos usuários durante as urgências e emergências ocorridas pela a tamanha demanda, como também pela falta de recursos, embora mesmo diante destes empecilhos, relataram que se sentem satisfeitos, reconhecidos e valorizados pelo ensejo de dar-lhe o melhor de se na tentativa de salvar a vida do usuário juntamente com os demais

profissionais de sua equipe, o que traduz a importância profissional. Abaixo segue a tabela com a síntese de artigos incluídos na revisão integrativa:

Quadro 1: Apresentação da síntese de artigos incluídos na revisão integrativa.

| TÍTULO | AUTORES E ANO | OBJETIVOS | RESULTADOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional. | Romanzini; Bock (2010) | Identificar os sentimentos resultantes da atuação e formação dos enfermeiros do serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel de urgência. | Revelaram que os enfermeiros do APH se sentem seguros, preparados e motivados para atuar, experimentam diversos sentimentos como compaixão, gratidão, raiva, pena, tristeza, ansiedade, e consideram como motivador o reconhecimento e a possibilidade de restaurar vidas. |
| Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um Hospital Universitário. | Jeong; Kurcgant (2010) | Identificar os fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. | Da análise das entrevistas feitas com seis enfermeiras emergiram duas categorias: Dimensão Pessoal e Dimensão Institucional. A categoria “Dimensão Pessoal” é composta pelas unidades de significado “Sentimentos Relacionados ao Trabalho” e “Atitudes Relacionadas ao Trabalho”, enquanto que a categoria “Dimensão Institucional” integra as unidades de significado “Condições de Trabalho” e “Relacionamento Interpessoal”. Os fatores de insatisfação identificados nas entrevistas englobam tanto aspectos pessoais como institucionais e mostram correlação positiva com os achados de outros estudos que abordam sobre esse tema. |
| Satisfação no processo produtivo da | Lemos; Passos (2010) | Identificar e classificar as expressões de | As atividades que não trazem satisfação à equipe de enfermagem, neste contexto, |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>equipe de enfermagem</p> | | <p>satisfação no processo do trabalho da equipe de enfermagem.</p> | <p>são aquelas exercidas sem condições de trabalho (sem recursos materiais), a parte burocrática, a falta de comunicação entre as equipes prejudicando as atividades, atividades que demandam esforço físico e o preparo do corpo de pacientes em óbito.</p> |
| <p>Enfermeiros de unidades de hemodinâmica do Rio Grande do Sul: perfil e satisfação profissional.</p> | <p>Linch; Guido; Fantin (2010)</p> | <p>Caracterizar o perfil sociodemográfico e profissional do enfermeiro atuante em unidade de hemodinâmica e identificar questões referentes à percepção e satisfação do enfermeiro quanto ao trabalho e profissão.</p> | <p>Os resultados foram considerados estatisticamente significantes se $p < 0,05$ e com intervalo de 95,00% de confiança. Foram elegíveis 63 enfermeiros com perfil predominantemente feminino (90,50%), jovens, no início de carreira e com curto período de atuação em unidade de hemodinâmica, sendo que a maioria dos enfermeiros cursou pós-graduação (77,80%). Em relação às questões voltadas ao trabalho pode-se constatar que a maioria dos enfermeiros recebeu treinamento (58,73%), não fazia esforço para ir trabalhar (85,71%), estava satisfeita com o trabalho (85,71%), não considerava o dia de trabalho interminável (84,13%) e não tinha vontade de mudar de profissão (90,48%).</p> |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Autonomia profissional dos enfermeiros.</p> | <p>Ribeiro (2011)</p> | <p>Analisar a correlação entre o nível de autonomia percebida pelos enfermeiros no seu contexto de trabalho e as variáveis (idade, tempo de serviço, número de serviços em que trabalhou, grau da satisfação com a profissão de enfermagem e capacidade de tomar decisões na atividade profissional), e analisar as diferenças no nível de autonomia percebida pelos enfermeiros no contexto de trabalho, em função das variáveis (sexo, habilitações académicas, local de trabalho e categoria profissional).</p> | <p>A análise inferencial indica diferença significativa no nível de autonomia em função das variáveis (habilitações académicas, local de trabalho, categoria profissional); e que os enfermeiros que se manifestam mais satisfeitos com a sua profissão, e revelam mais capacidade de tomada de decisão no contexto de trabalho, expressam também uma maior percepção de autonomia profissional.</p> |
| <p>Equipe de enfermagem e detecção de indicadores de agravamento em pacientes de pronto-socorro</p> | <p>Jorge <i>et al.</i> (2012)</p> | <p>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</p> | <p>Dos discursos emergiram três categorias, que descreveram a forma como a equipe de enfermagem reconhece e atua durante as situações emergenciais e as dificuldades que impedem o satisfatório monitoramento dos pacientes.</p> |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem.</p> | <p>Siqueira; Kurcgant (2012)</p> | <p>Identificar fatores geradores de satisfação no trabalho de enfermeiros gerentes e assistenciais e subsidiar os resultados para a construção de indicadores para avaliação da qualidade do gerenciamento de recursos humanos em Enfermagem.</p> | <p>Quanto à satisfação com a atividade atual, 88,9% dos enfermeiros gerentes disseram estar satisfeitos, assim como 90,9% dos assistenciais. Para os dois grupos, a autonomia foi o componente de maior nível de satisfação profissional.</p> |
| <p>Atuação de Enfermagem em Serviços de Emergência: Revisão Sistemática</p> | <p>Sobral et al. (2013)</p> | <p>Realizar uma revisão sistemática acerca da assistência de enfermagem nas unidades de urgência e emergência no período de 2005 a 2009.</p> | <p>Evidenciou-se que as condições e relações de trabalho desencadeiam estresse; o enfermeiro emergencialista é o principal gestor de cuidados imediatos e qualitativos à vítima e como tal necessita de atualizações na área. Os enfermeiros são hábeis profissionais no atendimento de emergência; a ambulatorialização das unidades de urgência e emergência é um problema que compromete a qualidade do atendimento; a enfermagem vem atuando em modalidades de serviços de urgência e emergência em posições de destaque.</p> |
| <p>Causas externas em adolescentes: atendimentos em serviços sentinelas de urgência e emergência nas Capitais Brasileiras –</p> | <p>Vargas et al. (2013)</p> | <p>Descrever as situações vivenciadas e os dilemas éticos dos enfermeiros no percurso de encaminhamento e recebimento, por ordem judicial, de pacientes com</p> | <p>Indicam que os enfermeiros vivenciam dilemas éticos consequentes aos problemas de superlotação das UTI e das emergências, da precária tecnologia especializada, da orientação quanto ao benefício concedido pela lei.</p> |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | | indicação de internação em Unidade de Terapia Intensiva (UTI). | |
| Particularidades do trabalho do enfermeiro no serviço de atendimento móvel de urgência de Belo Horizonte. | Alves <i>et al.</i> (2013) | Conhecer a percepção de enfermeiros sobre seu trabalho no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Belo Horizonte. | Os resultados apontaram como aspectos positivos do trabalho, o dinamismo e a resolutividade do serviço, sua visibilidade na rede de atenção, a execução de atividades primordialmente assistenciais e a satisfação no trabalho. Os pontos negativos envolvem o pouco conhecimento da população sobre a organização e funcionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, exposição a fatores de riscos físicos ambientais e violência no momento do atendimento e problemas na recepção dos pacientes pelas unidades fixas de saúde. |
| A insatisfação profissional dos enfermeiros de um hospital público no centro oeste. | Bernardes; Rocha; Barboza (2013) | Conhecer os aspectos que geram insatisfação no trabalho dos enfermeiros, de um hospital público no centro oeste. | Os resultados apontaram dois eixos temáticos: aspectos institucionais que geram insatisfação profissional nos enfermeiros, como falta de recursos humanos, materiais e remuneração insuficiente; e aspectos pessoais que geram insatisfação profissional nos enfermeiros como falta de compromisso, união e reconhecimento. |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Satisfação com o trabalho e a qualidade de vida entre Enfermeiros do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência no Distrito Federal.</p> | <p>Muniz (2013)</p> | <p>Investigar a relação entre qualidade de vida e satisfação com o trabalho dos enfermeiros do SAMU – DF.</p> | <p>Com relação aos resultados, observou-se predominância do sexo feminino (64,2%); idade entre 20 a 40 anos (52,2%); formados há mais de 10 anos (40,3%); e carga horária de 48 horas semanais (49,3%). O domínio Relações Sociais apresentou-se como aspecto positivo. No QST-R, o mais importante para a satisfação profissional foi o fator Remuneração - média de 4,55. Houve forte correlação ($r=0,602$) do fator Supervisão no domínio Físico. No fator Remuneração, houve moderada correlação ($r=0,589$) no domínio Psicológico. No fator Condições de Trabalho, houve moderada correlação ($r=0,581$) no domínio Psicológico.</p> |
| <p>Satisfação profissional dos trabalhadores de enfermagem recém-admitidos em hospital público.</p> | <p>Tenani et al. (2014)</p> | <p>Avaliar a satisfação profissional de trabalhadores de enfermagem recém-admitidos em um hospital público.</p> | <p>Participaram 133 profissionais que responderam ao questionário Índice de Satisfação no Trabalho. A maioria dos trabalhadores era do sexo feminino, casada e com 36,6 anos em média. No que se refere à satisfação atribuída, os componentes de maior pontuação foram a autonomia para enfermeiros e a remuneração para técnicos. O status profissional foi pontuado por ambos como componente de menor importância. Quanto à satisfação percebida os enfermeiros pontuaram a remuneração como mais importante e os técnicos os requisitos do trabalho. A interação apresentou menor satisfação percebida pelos participantes.</p> |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Insatisfação no trabalho de enfermeiros de um Hospital Universitário.</p> | <p>Morais et al. (2014)</p> | <p>Identificar os fatores geradores de insatisfação no trabalho de enfermeiros de um hospital universitário.</p> | <p>Como resultado obteve-se a categoria denominada de vivências de insatisfação no trabalho do enfermeiro, com as seguintes subcategorias: a falta de cooperação entre os colegas, a sobrecarga de trabalho, o não reconhecimento do trabalho realizado, a escassez de recursos humanos e materiais e o trabalho em uma instituição pública.</p> |
| <p>Acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: aplicabilidade na enfermagem</p> | <p>Weykamp et al. (2015)</p> | <p>Identificar o conhecimento de enfermeiros acerca da implementação da proposta de Acolhimento com Classificação de Risco, num serviço de urgência e emergência.</p> | <p>Enfocam a compreensão dos participantes sobre Acolhimento e as facilidades e/ou dificuldades encontradas por eles frente à implementação desta proposta.</p> |

DISCUSSÃO

O trabalho é tido como toda a atividade humana que transforma a natureza a partir de certa matéria dada. A palavra deriva do latim "*tripallare*" que significa martirizar-se com instrumento de tortura, passou-se então à ideia de sofrer ou esforçar-se e, finalmente, de trabalhar ou agir. Em um sentido mais atual, o trabalho tem como finalidade a inserção do homem no meio social e pode ser potencializador da motivação, criatividade e satisfação, bem como causador de distúrbios, alterações de humor, desajustes físicos e fonte de frustrações (LEMOS; PASSOS, 2010).

Morais *et al.* (2014) acrescentam que a organização laboral exerce ação específica sobre os seres humanos cujo impacto acontece no aparelho psíquico. O

que por sua vez, pode ocorrer devido ao choque entre a personalidade do homem, seu projeto individual e a prescrição imposta pela organização do trabalho, que não leva em consideração essas subjetividades. Entretanto, se a relação do homem com a organização das atividades é favorável, o trabalho também pode se constituir como fonte de prazer e satisfação.

No que se refere à satisfação do trabalho sentida pelos enfermeiros traduz-se na ideia de que a tendência dos profissionais satisfeitos com o desenvolvimento de seu trabalho ocasiona aumento da produtividade e da qualidade do serviço prestado, assim, ambos aumentam as chances de atingir um objetivo comum de aumentar os índices de satisfação dos usuários (WEYKAMP *et al.*, 2015).

Entende-se que a impotência dos enfermeiros, muitas vezes dá-se também por falta de valorização desse profissional em seu ambiente de trabalho, no qual realizam diariamente procedimentos essenciais à preservação da vida, apesar das dificuldades vivenciadas por esses profissionais mesmo diante dos possíveis riscos enfrentados na aplicabilidade de seu trabalho durante o serviço.

Corroborando com isso, o enfermeiro e sua equipe deve inserir na realidade dos setores de Urgência e Emergência uma atenção diferenciada ao paciente dessas unidades, adotando uma postura eficiente e atenciosa a fim de que lhe seja oferecido um ambiente propício à sua recuperação, contornado assim a satisfação do trabalho (SOBRAL *et al.*, 2013).

Jeong; Kurcgant (2010), explica que o trabalho da enfermagem pode ser considerado uma ambiguidade das convergências e divergências, que eventualmente ocorrem na relação de trabalho entre indivíduo e organização. Embora o indivíduo e a organização sejam elementos integrantes “do” e, interdependentes, “no” processo de trabalho, de forma contínua, tendem a gerar um desequilíbrio de forças nessa relação. Os problemas no trabalho, somados aos pessoais, geram uma sensação de impotência e insatisfação pessoal.

Tenani *et al.* (2014) abordam alguns fatores da insatisfação dos enfermeiros, como é o caso do acúmulo de atividades, a baixa remuneração e a falta de perspectiva na carreira, bem como, o componente *status* profissional. No entanto, a realidade encontrada no seu estudo demonstrou uma diferença de outros estudos que abordaram uma temática similar, pois, a demanda de trabalho encontra-se

equilibrada, a remuneração apresenta-se apropriada e satisfatória e a forma de contratação pública permite evolução por meio do plano de cargos e carreira.

Araújo; Soares; Henriques (2009) ressaltam que as condições de trabalho às quais está submetida a equipe de enfermagem implicam em jornadas de trabalho que exigem a realização de uma multiplicidade de funções repetitivas, de ritmo excessivo, dentre outros aspectos. Tais condições podem gerar o absenteísmo no trabalho, repercutindo diretamente na produtividade e na qualidade de vida desses profissionais.

Cabendo aos profissionais de enfermagem buscar estratégias para superar o baixo reconhecimento por parte da sociedade, utilizando a competência técnica, científica e, ainda, despendendo esforços para o fortalecimento da categoria, com o intuito de garantir a qualidade dos atendimentos prestados aos pacientes.

Recomenda-se ainda que o enfermeiro para ter uma boa qualidade de serviço, deva estar atento ainda às condições físicas e estruturais de sua unidade, sendo possível se precaver de possíveis complicações, por meio do reconhecimento prévio de fontes de energia elétrica, condições dos materiais, medicações de emergência, disponibilidade da rede de oxigênio e funcionamento dos desfibriladores (JORGE *et al.*, 2012).

Ao nos remetermos a satisfação em trabalhar como enfermeiro do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), o estudo realizado por Alves *et al.* (2013) apresenta que esta satisfação está relacionada ao prazer de atuar diretamente na assistência, à afinidade pessoal com a área, ao dinamismo do trabalho de urgência e à possibilidade de observar a melhora clínica do paciente. Além disso, algumas características do serviço, como convivência com o inesperado em relação ao estado clínico do paciente, são fatores que contribuem para seu aprendizado e foram considerados como fonte de satisfação.

Pinto; Silva (2013) acrescentam que a preocupação com a qualidade dos serviços tem aumentado nos últimos anos sendo evidente que a satisfação dos utentes constitui um legítimo indicador de qualidade. Por isso, conhecer a opinião dos utentes é indispensável para a monitorização da qualidade e reorganização dos serviços de saúde.

Ribeiro (2011), discute que a evolução da enfermagem enquanto ciência permitiu que houvesse uma maior autonomia profissional, um tema importante à compreensão da profissão, tanto na definição dos seus desafios e objetivos como na forma como os enfermeiros se relacionam e se apresentam para a equipa de saúde e para a sociedade em geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo permitiu identificar a compreensão da realidade vivenciada pelos enfermeiros acerca da satisfação de trabalhar na urgência e emergência, assim como suas facilidades e dificuldades deparadas no percurso de suas atividades diárias nesse setor. Observam-se ainda que os enfermeiros apesar da lotação dos serviços, até mesmo diante da falta de materiais adequados na unidade, consegue manter um atendimento necessário ao usuário.

O enfermeiro deve buscar aprimorar-se cada vez mais em suas atividades, procurando manter o equilíbrio mental e com o seu corpo físico, para realizar as suas agilidades que lhe tragam satisfação profissional.

Espera-se que o resultado desta pesquisa possa contribuir significativamente para identificar ponderações e forneçam subsídios e melhoria da assistência como enfermeiro, encarando nos desafios que possam surgir no habitual da prática profissional na urgência e emergência.

A revisão integrativa da literatura proporcionou identificar por meio da literatura, que um bom profissional enfermeiro deve estar sempre atento a sua equipe, fazendo educação continuada através de atualizações das práticas intervencionistas voltadas às necessidades dos usuários e de sua equipe, como também buscando meios de melhorar os serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, M. *et al.* Particularidades do trabalho do enfermeiro no serviço de atendimento móvel de urgência de Belo Horizonte. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 208-15, jan-mar, 2013.

ARAÚJO, G. A.; SOARES, M. J. G. O.; HENRIQUES, M. E. R. M. Qualidade de vida: percepção de enfermeiros numa abordagem qualitativa. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**, v. 11, n. 3, p. 635-41, 2009.

BERNARDES, L. S.; ROCHA, I. C.; BARBOZA, M. C. N. A insatisfação profissional dos enfermeiros de um hospital público no centro oeste. **J Nurs Health**, v. 3. n. 1, p. 62-73, 2013.

JEONG, D. J. Y; KURCGANT, P. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Rev Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre , v. 31, n. 4, p.655-61, dez, 2010.

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. 767-774, 2012.

LEMOS, M. C.; PASSOS, J. P. Satisfação no processo produtivo da equipe de enfermagem. **R. pesq.: cuid. fundam. Online**, v. 2, supl., p. :243-247, out/dez., 2010.

LINCH, G. F. C.; GUIDO, L. A.; FANTIN, S. S. Enfermeiros de unidades de hemodinâmica do Rio Grande do Sul: perfil e satisfação profissional. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 19, n.3, jul/Set, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MORAIS, M. P. Insatisfação no trabalho de enfermeiros de um Hospital Universitário. **Cogitare Enferm.**, v.19, n. 2, p. 316-22, abr/jun, 2014.

MUNIZ, E. F. P. **Satisfação com o trabalho e a qualidade de vida entre Enfermeiros do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência no Distrito Federal.** Centro Universitário de Brasília - UniCEUB. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/bitstream/235/4498/1/MONOGRAFIA%20-%20EVA.pdf>>. Acesso em 05 out. 2015.

PINTO, S. A. G.; SILVA, E. M. V. B. Qualidade e satisfação com o serviço de urgência pediátrica: a perspectiva dos acompanhantes das crianças. **Rev. Enf. Ref.**, Coimbra, v. 3, n. 9, mar., 2013.

RIBEIRO, J. M. R. Autonomia profissional dos enfermeiros. **Rev. Enf. Ref.**, Coimbra, v.3, n.5, dez.,2011.

ROMANZINI, E. M.; BOCK, L. F. Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional. **Rev. Latino-Am. Enfermagem [online]**, v.18, n. 2, p. 240-246, 2010.

SIQUEIRA, V. T.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, fev., 2012.

SOBRAL, P. H. A. F. *et al.* Atuação de enfermagem em serviços de emergência: Revisão sistemática. **J. Res.: Fundam. Care Online**, v. 5, n. 4, p. 396-407, 2013.

TENANI, M. N. F. *et al.* Satisfação profissional dos trabalhadores de enfermagem recém-admitidos em hospital público. **REME Rev. Mineira de Enferm.**, v. 18, n. 3, ago., 2014.

VARGAS, M. A. O. *et al.* Internação por ordem judicial: dilemas éticos vivenciados por enfermeiros. **Rev. Gaúcha Enferm. [online]**. v.34, n.1, p. 119-125, 2013.

WEYKAMP, J. M. *et al.* Acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: aplicabilidade na enfermagem. **Rev Rene**, v. 16, n. 3, p. 327-336, 2015.