

O PAPEL DO ENFERMEIRO NA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA AO PACIENTE EM SITUAÇÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE ROLE OF THE NURSE IN PROVIDING HUMANIZED CARE TO PATIENTS IN URGENT AND EMERGENCY SITUATIONS

Laurintino Fernandes Nogueira Júnior¹

Kyara Dayse de Souza Pires²

Thárcio Ruston Oliveira Braga³

Ocilma Barros de Quental⁴

RESUMO: **Introdução:** O Sistema Único de Saúde (SUS) organiza-se em redes de atenção que visam oferecer um atendimento integral, humanizado e resolutivo, destacando-se a rede de urgência e emergência, composta por serviços como UPA, SAMU e hospitais de diferentes portes. Nesses locais, o foco é a estabilização clínica do paciente e seu encaminhamento adequado para unidades especializadas, o que exige atuação coordenada de uma equipe multidisciplinar. O enfermeiro tem papel essencial na triagem inicial, identificando prioridades e direcionando o atendimento conforme a gravidade dos casos. Contudo, desafios persistem, como a falta de médicos especialistas e o tempo de regulação e transferência, que comprometem a qualidade da assistência. **Metodologia:** A pesquisa foi desenvolvida por meio de uma revisão integrativa de literatura, com o objetivo de analisar o papel do enfermeiro na assistência humanizada em situações de urgência e emergência. Para a construção do estudo, seguiram-se etapas metodológicas como definição da pergunta norteadora, escolha dos descritores em Ciências da Saúde (DeCS), aplicação de critérios de inclusão e exclusão, interpretação dos resultados e elaboração da revisão. A coleta de dados ocorreu entre março e abril de 2026 nas bases SciELO, BVS e LILACS, utilizando os descritores “Assistência de Enfermagem”, “Planejamento de Assistência ao Paciente”, “Unidades de Emergência” e “Humanização”. Foram incluídos artigos originais completos, publicados entre 2020 e 2025, em língua portuguesa e disponíveis gratuitamente, que abordassem a atuação do enfermeiro nos serviços de urgência e emergência. Foram excluídos estudos duplicados, revisões de literatura, teses, dissertações e demais materiais não científicos. Por tratar-se de uma revisão integrativa, a pesquisa não necessitou de submissão ao Comitê de Ética, mantendo, entretanto, os princípios éticos e bioéticos durante sua elaboração. **Resultados e discussão:** Nos últimos anos, observou-se um aumento significativo nos atendimentos de urgência e emergência, exigindo dos profissionais de saúde não apenas competência técnica e rapidez nas intervenções, mas também uma assistência humanizada. Estudos destacam que a humanização fortalece a relação entre

1

¹Bacharelado em Enfermagem. Santa Maria em Cajazeiras-PB.

²Professora, orientadora: de odontologia - UNIFSM, Graduada em odontologia pela UFCG, Mestre em clínica odontológica pela UEPB

³Graduado em Enfermagem pela Faculdade Santa Emília de Rodat (2009); Mestrado em Saúde Coletiva pela Universidade Católica de Santos; Pós Graduação em: Urgência e Emergência, Unidade de Terapia Intensiva (UTI), Docência do Ensino Superior, Segurança do Paciente e Preceptor no SUS; Docente do Centro Universitário Santa Maria de Cajazeiras nas disciplinas de Primeiros Socorros, Atendimento Pré Hospitalar.

⁴Coorientadora: Doutorado (2019); Mestrado (2014), ambos na área de Ciências da Saúde pelo Centro Universitário FMABC; Especialização em Saúde da Família, pelas Faculdades Integradas de Patos; Especialização em Preceptor no SUS, (Sírio Libanês), Especialização em Metodologias Ativas com ênfase em Avaliação de Competência (Sírio Libanês); Especialização em Docência do Ensino Superior (Faculdade Santa Maria); Graduação em Enfermagem pela Faculdade Santa Maria (2007); Atuou como Tutora do curso de Especialização em Gestão da Vigilância Sanitária nas Regiões de Saúde - Sírio Libanês; Atuou como Coordenadora do Rede Escola no HRC; Atuou como Enfermeira do Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente do HUIB/UFCG/EBSERH

profissional e paciente, promovendo acolhimento, empatia, comunicação eficaz e maior segurança durante o atendimento. **Conclusão:** Diante do aumento dos atendimentos de urgência e emergência, torna-se fundamental que a assistência em saúde seja uma competência técnica e humanizada, garantindo acolhimento, respeito e cuidado integral ao paciente. Nesse contexto, o enfermeiro exerce papel essencial, especialmente na classificação de risco, por meio da escuta qualificada e do direcionamento adequado da assistência. A Política Nacional de Humanização reforça a importância dessas práticas, porém desafios como superlotação, sobrecarga de trabalho e desgaste emocional ainda dificultam sua efetivação. Assim, investir em qualificação profissional, valorização das equipes e melhores condições de trabalho é indispensável para promover uma assistência ética, resolutiva e verdadeiramente humanizada nos serviços de urgência e emergência.

Descritores: Assistência de Enfermagem. Planejamento de Assistência ao Paciente. Unidades de Emergência.

ABSTRACT: **Introduction:** The Brazilian Unified Health System (SUS) is organized into care networks that aim to offer comprehensive, humanized, and effective care, highlighting the emergency and urgent care network, composed of services such as UPA (Emergency Care Units), SAMU (Mobile Emergency Care Service), and hospitals of different sizes. In these locations, the focus is on the clinical stabilization of the patient and their appropriate referral to specialized units, which requires coordinated action from a multidisciplinary team. The nurse plays an essential role in the initial triage, identifying priorities and directing care according to the severity of the cases. However, challenges persist, such as the lack of specialist physicians and the time for regulation and transfer, which compromise the quality of care. **Methodology:** The research was developed through an integrative literature review, with the objective of analyzing the role of the nurse in humanized care in emergency and urgent situations. To construct this study, methodological steps were followed, including defining the guiding question, choosing the Health Sciences Descriptors (DeCS), applying inclusion and exclusion criteria, interpreting the results, and preparing the review. Data collection took place between March and April 2026 in the SciELO, BVS, and LILACS databases, using the descriptors "Nursing Care," "Patient Care Planning," "Emergency Units," and "Humanization." Original full articles published between 2020 and 2025, in Portuguese and freely available, addressing the role of nurses in emergency services were included. Duplicate studies, literature reviews, theses, dissertations, and other non-scientific materials were excluded. As this was an integrative review, the research did not require submission to an Ethics Committee, while maintaining ethical and bioethical principles throughout its development. **Results and discussion:** In recent years, there has been a significant increase in emergency and urgent care, requiring healthcare professionals to possess not only technical competence and speed in interventions, but also humanized care. Studies highlight that humanization strengthens the relationship between professional and patient, promoting welcoming, empathy, effective communication, and greater safety during care. **Conclusion:** Given the increase in emergency and urgent care, it is essential that healthcare be both technically competent and humanized, guaranteeing welcoming, respect, and comprehensive care for the patient. In this context, nurses play an essential role, especially in risk classification, through qualified listening and appropriate direction of care. The National Humanization Policy reinforces the importance of these practices, but challenges such as overcrowding, work overload, and emotional strain still hinder their effectiveness. Thus, investing in professional qualification, valuing teams, and improving working conditions is indispensable to promoting ethical, effective, and truly humanized care in emergency and urgent care services.

Keywords: Nursing Care. Patient Care Planning. Emergency Units.

INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) é composto por diversas redes de atenção à saúde que visam promover uma melhor qualidade no atendimento aos pacientes, com um olhar holístico e humanizado em cada situação de saúde. A Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE) foi criada com o intuito de ampliar um atendimento humanizado e direcionado a cada situação do paciente, com prioridade aos atendimentos de origem traumática, cardiovascular e neurológica. Cabe aos profissionais de saúde identificar cada situação no momento da triagem inicial e realizar um atendimento rápido e eficiente, direcionando o paciente para o setor adequado (SAMPAIO et al., 2022).

Os estabelecimentos que compõem o serviço de emergência incluem, principalmente, as Unidades de Pronto Atendimento (UPA), o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e as diversas unidades hospitalares de pequeno, médio e grande porte. Nesses serviços, a prioridade é a estabilização clínica do paciente em situações críticas, possibilitando o encaminhamento adequado para Unidades de Terapia Intensiva (UTI), onde receberá cuidados especializados e contínuos. Para que esse processo ocorra de forma eficiente e segura, é fundamental a atuação integrada de uma equipe multidisciplinar, composta por enfermeiros, médicos, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, assistentes sociais e outros profissionais da saúde. Essa equipe, ao trabalhar de maneira colaborativa e coordenada, garante uma abordagem holística ao paciente, favorecendo a tomada de decisões rápidas, o manejo adequado das intercorrências e a melhoria dos desfechos clínicos (BANDEIRA, 2025).

Para garantir um atendimento rápido e resolutivo em situações de urgência e emergência, é indispensável a atuação de uma equipe multidisciplinar devidamente capacitada, com habilidades técnicas e clínicas que possibilitem uma assistência eficaz desde o primeiro contato com o paciente. No entanto, observa-se que, em muitas unidades hospitalares, há a chegada de pacientes com diferentes queixas e condições patológicas, muitas das quais poderiam ser resolvidas em unidades básicas de saúde. Nesse contexto, o enfermeiro, enquanto membro essencial da equipe, desempenha papel fundamental na triagem inicial, sendo responsável por identificar e distinguir as condições que requerem atenção imediata, classificando adequadamente os casos conforme os níveis de urgência e emergência (MEDEIROS, 2025).

As situações de urgência e emergência exigem de cada profissional habilidades, competências e atitudes para a resolução do quadro clínico de cada paciente. Este setor acaba se tornando estressante e acometendo o emocional dos profissionais de saúde, principalmente do enfermeiro, que é um profissional que está diretamente centrado no cuidado com o paciente. As situações de estresse durante o atendimento emergencial geram um abalo emocional, que acaba provocando distúrbios como o do sono e prejudicando a qualidade de vida dos profissionais (AZAMBUJA, 2024).

Uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde durante o atendimento a pacientes em estado crítico é a insuficiência de médicos especialistas no momento da admissão. Essa limitação compromete a agilidade e a qualidade da assistência prestada, podendo resultar em agravamento do quadro clínico e danos evitáveis. Além disso, o tempo prolongado para regulação e transferência do paciente a unidades de maior complexidade agrava o prognóstico e evidencia fragilidades na organização da Rede de Atenção às Urgências e Emergências (BRANDÃO, 2023).

As situações emergenciais exigem uma rápida resolutividade por parte dos profissionais de saúde para a resolução do quadro do paciente, a fim de evitar danos que comprometam ainda mais o seu estado de saúde e evolua para o pior desfecho clínico que é o óbito. A identificação precoce da causa que está tornando o estado do paciente grave é crucial para a resolução do quadro, por isso, é necessário que o enfermeiro tenha esse olhar holístico durante a triagem inicial e aja de forma rápida junto com a equipe multidisciplinar.

A escolha do tema "O Papel do Enfermeiro na Assistência ao Paciente em Situação de Urgência e Emergência" justifica-se pela sua extrema relevância social, profissional e acadêmica, dada a criticidade e a complexidade inerente aos serviços de atendimento imediato à saúde. Desse modo, o estudo visa responder à seguinte pergunta norteadora: Qual a importância da atuação do enfermeiro no atendimento inicial ao paciente em situações de urgência e emergência?

O enfermeiro é o profissional que atua na linha de frente e é insubstituível na coordenação da assistência. Este estudo se justifica por destacar como a atuação qualificada do enfermeiro — desde a triagem inicial (classificação de risco), passando pela estabilização clínica, até a coordenação da equipe multidisciplinar — impacta diretamente nos desfechos clínicos e

na segurança do paciente. A pesquisa contribui para reforçar a importância de um cuidado que é simultaneamente técnico e humanizado em momentos de crise.

O enfermeiro nos setores de urgência e emergência lida constantemente com sobrecarga de trabalho, estresse e necessidade de tomada de decisão rápida. Este trabalho se justifica por: Evidenciar a autonomia profissional: Analisar as competências técnicas, habilidades clínicas e a autonomia que o enfermeiro deve exercer, especialmente na classificação de risco e na identificação precoce de quadros graves. Contribuir para a qualificação: O estudo serve como material de apoio para a educação permanente e para a conscientização da necessidade de investimentos em capacitação específica (como cursos de ACLS, ATLS e PALS) para a enfermagem, visando um atendimento mais resolutivo e seguro.

Reafirmar o papel de liderança: Destacar o enfermeiro como o elo central na gestão do cuidado e na articulação da equipe multidisciplinar, garantindo o fluxo adequado e o manejo correto dos protocolos. Embora o tema seja amplamente estudado, este TCC oferece a oportunidade de sistematizar e aprofundar o conhecimento sobre as melhores práticas e os desafios enfrentados pela categoria na realidade local/regional (dependendo do escopo da pesquisa).

Em suma, este trabalho não apenas descreve o papel do enfermeiro, mas o valoriza e o qualifica como um agente essencial na preservação da vida, sendo de interesse fundamental para a Enfermagem, para a gestão hospitalar e para a sociedade que depende desses serviços. Por isso, o objetivo desse estudo busca analisar a relevância da atuação do enfermeiro na assistência integral ao paciente em situações de urgência e emergência, destacando suas responsabilidades clínicas, gerenciais e educativas para a melhoria dos desfechos clínicos.

METODOLOGIA

A pesquisa foi conduzida como uma revisão integrativa de literatura, que busca organizar diversas informações verídicas através de artigos científicos, a fim de contribuir com estudos futuros que tenham correlação com o tema abordado. O tema a ser desenvolvido teve foco no papel do enfermeiro em uma assistência humanizada em frente às situações de urgência e emergência, em que se busca desenvolver teses argumentativas e construtivas durante o artigo.

Na realização de uma revisão integrativa de literatura é necessário seguir determinadas etapas para sua construção. De acordo com Dorsa *et al* 2020, é necessário definir uma pergunta

norteadora que contribuía para o encontro de artigos científicos; logo após a definição de palavras chaves cadastradas nos descritores em ciências da saúde (Decs) para a realização de busca por artigos científicos; aplicação de critérios de inclusão e exclusão para selecionar artigos condizentes com o tema; interpretação dos resultados de cada estudo, e por fim a escrita da revisão integrativa.

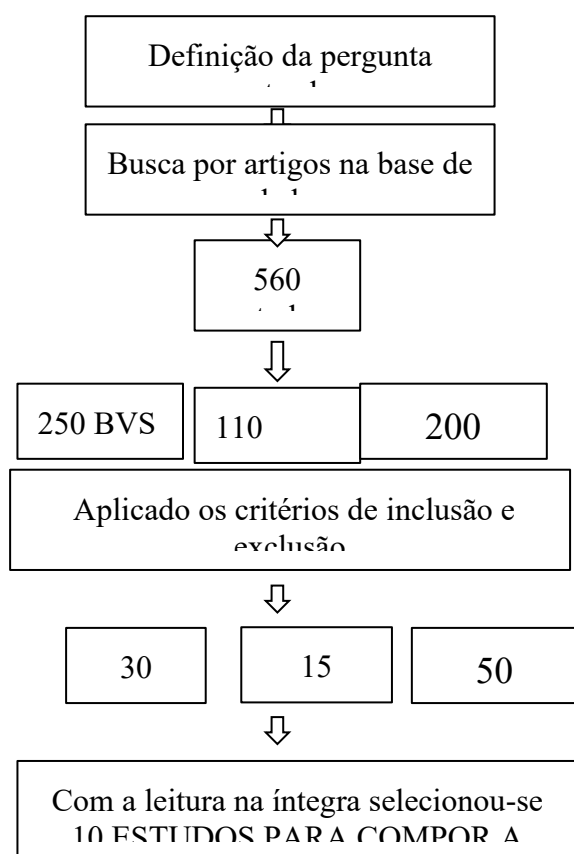
Foi realizada a coleta de dados nos meses de Março e Abril de 2026, através das bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), utilizando os seguintes Decs : ‘Assistência de Enfermagem’ ‘Planejamento de Assistência ao Paciente’ ‘Unidades de Emergência’ ‘Humanização’. A coleta de dados estará baseada na seguinte pergunta norteadora: “Qual a importância da atuação do enfermeiro no atendimento inicial ao paciente em situações de urgência e emergência?”

Para a seleção dos estudos primários que compõem esta revisão, foram adotados os seguintes critérios de elegibilidade, visando garantir o rigor metodológico e a pertinência das evidências. Critérios de Inclusão: Artigos originais completos publicados nos últimos 5 (cinco) anos (ou seja, de 2020 a 2025). Quanto ao idioma publicações na língua portuguesa (vernáculo brasileira). Com relação a disponibilidade: artigos disponíveis na íntegra e de forma gratuita (acesso aberto ou open access) nas bases de dados selecionadas. Conteúdo/Escopo: Estudos que abordem, de forma clara e específica, o papel, as atribuições, as competências ou os desafios do enfermeiro na assistência direta ao paciente em cenários de urgência e emergência (pronto-socorro, UPA, SAMU, etc.).

6

Para os critérios de Exclusão, foram excluídos materiais considerados literatura cinzenta ou não científica, tais como: monografias, teses, dissertações, livros ou capítulos de livros, editoriais, cartas ao editor e resumos publicados apenas em anais de eventos. Publicações em outros idiomas que não o português (excluindo, portanto, artigos em inglês, espanhol, francês, etc.). Quanto ao conteúdo Secundário: Trabalhos classificados como revisões de literatura, revisões sistemáticas ou artigos de reflexão, para evitar duplicidade na síntese de evidências. Duplicidade/Incompletude: Artigos que se apresentem duplicados nas bases de dados ou cujo texto completo não esteja disponível após a busca.

Por ser uma revisão integrativa de literatura, a pesquisa não foi submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa, mas seguirá obedecendo os princípios da ética e bioética.



RESULTADOS

7

O Quadro 1 apresenta, de forma qualitativa, os artigos selecionados para compor a pesquisa, os quais são descritos quanto ao título, objetivos, ano de publicação e autor. No quadro 2 apresenta os principais desfechos de cada artigo e os seus respectivos periódicos.

Quadro 1.

Nº	TÍTULO	OBJETIVO	AUTOR/ ANO
01	Análise da implementação da atenção pré-hospitalar e hospitalar a casos de acidentes e violências no Brasil	analisar e discutir a humanização nas práticas de saúde, enfatizando sua importância como princípio ético e técnico no cuidado ao paciente, além de abordar a necessidade de valorização da dignidade humana, do acolhimento e das relações interpessoais nos serviços de saúde. O estudo também buscou refletir sobre a Política Nacional de Humanização e sua contribuição para a transformação das práticas assistenciais e da gestão em saúde	Ribeiro et al., 2025

02	Humanização E Cuidados Da Enfermagem No Atendimento De Urgência E De Emergência	Analisar a importância da humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência, destacando o papel do enfermeiro na promoção do acolhimento, da empatia e da qualidade do cuidado prestado aos pacientes em situações críticas, além de identificar os principais desafios enfrentados para a efetivação da assistência humanizada nesses setores.	Santos et al., 2025
03	A Percepção Da Equipe De Enfermagem Sobre Humanização No Serviço De Urgência E Emergência	O objetivo do artigo foi conhecer e analisar a percepção da equipe de enfermagem acerca da humanização nos atendimentos de urgência e emergência, destacando os desafios enfrentados pelos profissionais e a importância do acolhimento com classificação de risco como instrumento fundamental para a implementação da assistência humanizada nesses serviços.	Santana et al., 2022
04	Interação entre profissionais da saúde e migrantes internacionais: percepções do atendimento em unidade de emergência	Compreender como profissionais da saúde e migrantes internacionais percebem o atendimento em uma unidade de emergência.	Buzzerio et al., 2025
05	Atuação Do Enfermeiro Ao Atendimento Humanizado Na Urgência E Emergência	Descrever como ocorre a atuação dos profissionais de enfermagem nos setores de urgência e emergência diante do atendimento humanizado, identificando as práticas desenvolvidas, os fatores que facilitam esse cuidado e as principais dificuldades enfrentadas na implementação da humanização na assistência.	Nascimento et al., 2025

Quadro 2.

Nº	PRINCIPAIS DESFECHOS	PERIÓDICOS
01	Os principais desfechos do artigo evidenciaram que a humanização em saúde promove melhorias significativas na qualidade da assistência, fortalecendo o vínculo entre profissionais e pacientes por meio do acolhimento, da escuta qualificada, do respeito e da valorização da dignidade humana. O estudo destacou ainda que a Política Nacional de Humanização contribui para transformar as práticas assistenciais e de gestão, incentivando relações mais éticas, participativas e integradas nos serviços de saúde. Entretanto, também foram apontados desafios para a efetivação da humanização, como condições inadequadas de trabalho, sobrecarga profissional e dificuldades na organização dos serviços, fatores que podem comprometer a qualidade do cuidado prestado aos usuários.	Ciência & saúde coletiva
02	Os principais desfechos do artigo evidenciaram que a humanização no atendimento de urgência e emergência contribui diretamente	Lumen et virtus

	para a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem, promovendo maior acolhimento, segurança, conforto e confiança aos pacientes e familiares. O estudo também destacou que práticas como comunicação eficaz, empatia, escuta qualificada e acolhimento fortalecem a relação entre profissional e paciente, favorecendo um cuidado mais integral e humanizado. Entretanto, foram identificados desafios importantes para a efetivação dessa assistência, como sobrecarga de trabalho, déficit de profissionais, falta de estrutura adequada e desgaste emocional da equipe de enfermagem, fatores que dificultam a aplicação das diretrizes da humanização nos serviços de urgência e emergência.	
03	Os principais desfechos do artigo evidenciaram que a equipe de enfermagem reconhece a humanização como elemento essencial para a qualidade da assistência nos serviços de urgência e emergência, destacando a importância do acolhimento, da empatia, da escuta qualificada e da comunicação eficaz no cuidado ao paciente. O estudo também apontou que o enfermeiro possui papel fundamental na implementação das práticas humanizadas, principalmente por meio do acolhimento com classificação de risco. Entretanto, foram identificadas dificuldades para a efetivação da humanização, como superlotação dos serviços, sobrecarga de trabalho, escassez de recursos materiais e desgaste físico e emocional dos profissionais, fatores que comprometem a qualidade da assistência prestada.	Revista Científica Multidisciplinar
04	Os principais desfechos do artigo demonstraram que a humanização nos serviços de urgência e emergência contribui significativamente para a melhoria da qualidade do cuidado de enfermagem, principalmente por meio do acolhimento com classificação de risco, considerado um importante instrumento para organizar o atendimento e promover assistência mais segura e humanizada. O estudo também evidenciou que práticas como escuta qualificada, empatia, comunicação eficaz e valorização das necessidades do paciente fortalecem o vínculo entre profissionais, usuários e familiares. Entretanto, foram identificadas barreiras para a efetivação da humanização, como superlotação dos serviços, sobrecarga de trabalho, insuficiência de recursos materiais e dificuldades estruturais, fatores que comprometem a qualidade da assistência prestada.	Esc Anna Nery
05	O estudo de Nascimento et al. (2025) demonstrou que o enfermeiro possui papel fundamental na promoção da humanização nos serviços de urgência e emergência, por meio do acolhimento, escuta qualificada, empatia e assistência ética ao paciente e à família. Entre os principais desfechos, destacou-se que a humanização melhora a qualidade do cuidado e fortalece a relação entre profissional e paciente, porém sua efetivação ainda enfrenta desafios como sobrecarga de trabalho, escassez de recursos e desgaste emocional dos profissionais. Dessa forma, o estudo conclui que a implementação de uma assistência verdadeiramente humanizada depende de capacitação contínua, valorização profissional, apoio institucional e melhores condições de trabalho.	Revista Ibero- Americana de Humanidades, Ciências e Educação - REASE

DISCUSSÃO

Nos últimos anos, houve um aumento significativo na demanda por atendimentos de urgência e emergência nos diversos serviços hospitalares. Segundo o estudo de Ribeiro et al. (2025), aproximadamente 1.468.434 pessoas foram internadas no Brasil, em 2023, em decorrência de lesões traumáticas graves. No entanto, muitos casos emergenciais evoluem para óbito ainda no local do evento, sem que a vítima chegue ao pronto-socorro. Diante desse cenário, torna-se indispensável que os profissionais de saúde, tanto no ambiente hospitalar quanto no atendimento pré-hospitalar, possuam capacidade técnica, resolutiva e humanizada para reconhecer rapidamente a gravidade do quadro clínico, tomar decisões assertivas e implementar intervenções imediatas.

Por outro lado, o estudo de Santos et al. (2025) reforça que a humanização, mesmo em contextos de urgência e emergência, deve ser considerada um componente essencial da assistência, uma vez que contribui significativamente para o fortalecimento da confiança entre profissional e paciente, além de favorecer um cuidado mais acolhedor, ético e seguro. Em situações críticas, nas quais o tempo e a rapidez das intervenções são determinantes, a prática humanizada não se limita apenas à execução técnica dos procedimentos, mas também envolve comunicação clara, empatia, respeito à dignidade humana e atenção às necessidades emocionais do paciente e de seus familiares.

10

Nesse contexto, torna-se indispensável uma atuação integrada e colaborativa de toda a equipe multiprofissional, baseada em diálogo, cooperação e compromisso com a qualidade da assistência. Além disso, a capacitação por meio da educação continuada é fundamental para atualizar conhecimentos, aprimorar habilidades técnicas e desenvolver competências relacionais, possibilitando que os profissionais estejam preparados para oferecer um atendimento cada vez mais eficaz, resolutivo e humanizado em todas as situações de cuidado (SANTOS, 2025).

A assistência humanizada tem início já na classificação de risco, etapa fundamental para garantir um atendimento seguro, organizado e centrado nas necessidades individuais de cada paciente. Nesse contexto, o enfermeiro desempenha papel essencial, pois é o profissional responsável por realizar a escuta qualificada, acolher o paciente de forma ética e empatia, identificar suas principais queixas e avaliar criteriosamente sinais, sintomas e condições clínicas apresentadas. Mais do que apenas classificar a gravidade, o enfermeiro exerce uma função

estratégica ao associar conhecimento técnico-científico à sensibilidade humana, reconhecendo não somente a urgência fisiológica, mas também aspectos emocionais e sociais que podem influenciar o estado de saúde do indivíduo (SANTANA, 2022).

Conforme Santana (2022), é nesse primeiro contato que se estabelece uma relação de confiança, capaz de proporcionar segurança ao paciente e seus familiares, além de direcioná-lo de maneira adequada aos setores e consultórios correspondentes à sua classificação. Dessa forma, o enfermeiro torna-se protagonista na promoção da humanização, contribuindo para uma assistência mais acolhedora, resolutiva e digna desde a porta de entrada dos serviços de urgência e emergência.

No ano de 2003, foi criada a Política Nacional de Humanização (PNH) com o intuito de promover uma assistência mais humanizada no Sistema Único de Saúde (SUS), permanecendo em vigor até os dias atuais. Entretanto, a superlotação de pacientes em leitos de enfermarias e unidades de terapia intensiva (UTIs) dificulta que os profissionais de saúde realizem essa humanização de forma adequada. Para o bom funcionamento da PNH, foram estabelecidas cinco diretrizes fundamentais: acolhimento, gestão democrática, clínica ampliada, valorização do trabalho e garantia dos direitos dos usuários. Essas diretrizes visam fortalecer a relação entre profissionais e pacientes, promovendo diálogo, respeito e, conseqüentemente, uma assistência mais qualificada e humanizada (BUZZERIO, 2025).

11

Por outro lado, o estudo de Nascimento et al. (2025) destaca que, para a efetivação de uma assistência verdadeiramente humanizada, é fundamental que o profissional de saúde esteja em equilíbrio físico e emocional, uma vez que seus sentimentos, condições psicológicas e bem-estar pessoal podem interferir diretamente na qualidade do cuidado prestado ao paciente. No contexto da enfermagem, essa realidade torna-se ainda mais evidente diante da sobrecarga de trabalho, das condições estruturais precárias de muitas unidades de saúde e dos desafios impostos pela superlotação de leitos, fatores que podem desencadear desgaste físico, estresse emocional e esgotamento profissional.

Essas situações, quando não manejadas adequadamente, podem refletir negativamente na relação entre profissional e paciente, comprometendo a empatia, o acolhimento e a humanização da assistência. Dessa forma, para que a Política Nacional de Humanização seja aplicada de maneira eficaz, torna-se indispensável não apenas investir na qualificação técnica, mas também promover condições dignas de trabalho, apoio emocional e valorização

profissional, garantindo que o enfermeiro esteja preparado, saudável e emocionalmente fortalecido para oferecer uma assistência segura, ética, de qualidade e verdadeiramente humanizada.

Após a criação da Política Nacional de Humanização (PNH), observou-se um crescente interesse do meio acadêmico em aprofundar estudos e pesquisas sobre a humanização na assistência e nos diversos contextos da saúde. Os artigos analisados para a realização deste estudo buscaram evidenciar, de forma clara e objetiva, a relevância da PNH como instrumento fundamental para a qualificação do cuidado em todos os níveis de atenção, especialmente nos serviços de urgência e emergência.

Nesses cenários, marcados por situações críticas e pela necessidade de intervenções rápidas, os profissionais de saúde precisam aliar competência técnica, tomada de decisão ágil e equilíbrio emocional a uma postura humanizada, capaz de oferecer acolhimento, empatia e suporte não apenas ao paciente, mas também aos familiares, que frequentemente vivenciam momentos de dor, medo e sofrimento. Dessa forma, a humanização torna-se elemento essencial para promover uma assistência mais ética, sensível e integral, mesmo diante da complexidade e pressão características desses serviços.

CONCLUSÃO

12

Diante do aumento dos atendimentos de urgência e emergência, torna-se essencial que a assistência em saúde seja uma competência técnica e humanizada, garantindo cuidado integral, acolhimento e respeito à dignidade do paciente. Nesse contexto, o enfermeiro desempenha papel fundamental, especialmente na classificação de risco, por ser responsável pela escuta qualificada, identificação das necessidades do paciente e direcionamento adequado, promovendo segurança e confiança desde o primeiro atendimento. A Política Nacional de Humanização, criada em 2003, reforça essa proposta ao estabelecer diretrizes que valorizam o acolhimento, os direitos dos usuários e a qualidade da assistência nos serviços de saúde.

Entretanto, desafios como superlotação, sobrecarga de trabalho e desgaste emocional dos profissionais ainda dificultam a efetivação de uma assistência plenamente humanizada. Assim, é indispensável investir em qualificação profissional, melhores condições de trabalho e apoio emocional às equipes de saúde, para que a humanização seja aplicada de forma eficaz. Dessa forma, conclui-se que a união entre preparo técnico, valorização profissional e

sensibilidade humana é fundamental para oferecer uma assistência ética, resolutiva e humanizada nos serviços de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS

AZAMBUJA, V. A. *et al.*, Avaliação da qualidade do sono em profissionais de saúde da emergência. *Acta Paul Enferm* 37. 2024

BANDEIRA, R. C. *et al.*, Unidade de Pronto Atendimento e Atenção Primária à Saúde: uma integração possível. *Saúde debate* 49 (145) • 2025

BRANDÃO, P. C. *et al.*, Rede de atenção às urgências e emergências: atendimento ao acidente vascular cerebral. *Acta Paul Enferm* 36 • 2023

BUZZERIO, L. F. *et al.*, Interação entre profissionais da saúde e migrantes internacionais: percepções do atendimento em unidade de emergência. *Esc Anna Nery* 2025;29:e20240076

MEDEIROS, A. T. *et al.*, O perfil do usuário frequente de um Serviço de Urgência Polivalente: uma realidade arquipelágica. *Cogitare Enferm.* 30. 2025

NASCIMENTO, T. L. *et al.*, Atuação Do Enfermeiro Ao Atendimento Humanizado Na Urgência E Emergência. *Revista Ibero- Americana de Humanidades, Ciências e Educação - REASE*

RIBEIRO, A. P. *et al.*, Análise da implementação da atenção pré-hospitalar e hospitalar a casos de acidentes e violências no Brasil. *Ciência & saúde coletiva*.

13

SAMPAIO, R. A. *et al.*, Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros. *Cogitare Enferm.* 27. 2022

SANTANA, B. C., *et al.*, A Percepção Da Equipe De Enfermagem Sobre Humanização No Serviço De Urgência E Emergência. *RECIMA21 - Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, Humanas e Engenharia/Tecnologia*.

SANTOS, A. A. *et al.*, Humanização E Cuidados Da Enfermagem No Atendimento De Urgência E De Emergência. *LUMEN ET VIRTUS*, São José dos Pinhais,v. XVI,n.XLIX, p.6234-6243, 2025