

## Scientific Electronic Archives

Issue ID: Sci. Elec. Arch. Vol. 13 (3)

March 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.36560/14320211233>

Article link: <https://sea.ufr.edu.br/SEA/article/view/1233>



### O papel do enfermeiro no setor de pronto atendimento: um relato de experiência

#### Role of nurses in the ready care sector: an experience report

**Alessandra Paiz**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Carime Bueno**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Maraisa Manorov**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Rozana Bellaver**

Universidade Federal da Fronteira Sul

*Corresponding author*

**Gelson Aguiar da Silva Moser**

Universidade Federal da Fronteira Sul

[gelson.silva@uffrs.edu.br](mailto:gelson.silva@uffrs.edu.br)

**Denise Consuelo Moser Aguiar**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Tatiana Gafurri da Silva**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Silvia Silva de Souza**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Fabiana Brum Hagg**

Universidade Federal da Fronteira Sul

**Suellen Rodrigues de Oliveira Maier**

Universidade Federal de Rondonópolis

---

**Resumo:** Demonstrar as experiências acerca do papel do enfermeiro no setor de pronto socorro de um Hospital referência do Oeste de Santa Catarina, por acadêmicas do curso de enfermagem. Relato de experiência embasado na vivência de acadêmicas do curso de graduação em Enfermagem pela UFFS em unidade de pronto socorro. Tornou-se possível identificar que o profissional de enfermagem possui um papel de extrema importância neste setor de urgência e emergência, onde exige responsabilidade, conhecimento e organização, tanto na assistência quanto na gestão. Tendo em vista de que a demanda por este serviço cresce a cada dia e que inúmeras situações surgem neste contexto, ter uma equipe qualificada contribui para o bom andamento da unidade e bom prognóstico para aos pacientes. Ainda, para atingir

bons resultados, tornam-se necessárias a realização de capacitações e educações permanentes para a equipe, a fim de aperfeiçoar e atualizar seus conhecimentos para melhor atender a população que necessita deste serviço. A extrema diversidade e complexidade da demanda desse setor exige que o enfermeiro assuma diversos papéis, de gestor, articulador, comunicador e líder, para que em conjunto de sua equipe desenvolva todas as dimensões do cuidado.

**Palavras-chave:** Emergências, Papel do profissional de enfermagem, Educação continuada.

**Abstract:** To demonstrate the experiences about the role of nurses in the emergency department of a reference hospital in the west of Santa Catarina, by nursing students. Experience report based on the experience of undergraduate nursing students from UFFS in an emergency room. It became possible to identify that the nursing professional has an extremely important role in this urgency and emergency sector, where it requires responsibility, knowledge and organization, both in care and management. Given that the demand for this service is growing every day and that numerous situations arise in this context, having a qualified team contributes to the smooth running of the unit and good prognosis for patients. Also, to achieve good results, it is necessary to conduct permanent training and education for the team, in order to improve and update their knowledge to better serve the population that needs this service. The extreme diversity and complexity of the demand in this sector requires nurses to assume various roles, as manager, articulator, communicator and leader, so that together with his team develop all dimensions of care.

**Keywords:** Emergences, Nurse's Role, Education Continuing

## Introdução

Os serviços de pronto socorro (PS), são considerados a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) para diversas urgências e emergência. O principal objetivo das unidades consiste em prestar atendimento imediato a pacientes em situações de sofrimento, independentemente da gravidade do quadro clínico (Jorge et al., 2012). De acordo com a Política Nacional de Humanização (PNH) todo usuário do SUS ao adentrar os serviços de urgência e emergência devem ser acolhidos por meio de critérios de avaliação de risco, receber assistência resolutiva às suas necessidades, ser referenciado aos outros níveis de assistência e encaminhado aos serviços de contra referência (Brasil, 2004).

Devido ao caráter irrestrito dos PS, essas unidades atendem um número excessivo de pessoas, com extrema diversidade de gravidade no quadro inicial, tendo usuários críticos em situação de urgência e emergência, graves ou potencialmente graves ao lado de usuários em condições mais estáveis (Souza; Silva; Nori, 2007; Calil; Paranhos, 2010), o que exige da equipe de enfermagem agilidade e eficiência para lidar com as mais diversas situações, com vistas a minimizar situações de risco à vida e a redução de danos (Calil; Paranhos, 2010).

O enfermeiro que atua nessa unidade necessita ter conhecimento científico, prático e técnico, para que possa tomar decisões rápidas e coniventes com a situação, transmitindo segurança a toda a equipe e principalmente diminuindo os riscos que ameaçam a vida do paciente. Em razão das características específicas da unidade de pronto atendimento, o trabalho em equipe se torna crucial. Dessa maneira o enfermeiro deve adotar uma postura ética e resolutiva com o intuito de ser visto como exemplo pelos membros da equipe (Brito, 2009).

Neste cenário, o papel do enfermeiro torna-se essencial no sentido de organizar e coordenar o fluxo de atendimentos, pois na organização hospitalar o enfermeiro é apontado como articulador e gerente de serviço. Com relação à equipe de saúde

esse profissional desempenha papel fundamental, sendo considerado elo de comunicação entre as equipes, ocupando um lugar estratégico e de referência na equipe de enfermagem, reconhecido como líder, por estimular e desenvolver o trabalho em equipe, valorizando os diferentes saberes. (Backes et al, 2008)

Uma das atribuições deste profissional é preparar e capacitar sua equipe para atender a demanda de clientes (Calil; Paranhos, 2010). Além de todas essas responsabilidades, ressalta-se ainda, a prática diária de orientação e promoção de treinamentos para a equipe de enfermagem sobre protocolos de atendimento e novos procedimentos (Da Costa; Fossati, 2015).

Para tanto, o enfermeiro necessita desenvolver habilidades necessárias para desempenhar seu complexo e multifacetado processo de trabalho. Assim, torna-se essencial o conhecimento técnico e científico, competência, bem como atitudes com articulação própria para alcançar seus objetivos (Montezeli, 2009). A finalidade do trabalho da enfermagem é cuidar do indivíduo, família e comunidade e ao executá-lo, pode ser desenvolvidas todas as dimensões do cuidado: assistir, administrar/gerenciar, educar e pesquisar. Isoladas ou concomitantes, pode-se afirmar que a enfermagem possui mais de um processo de trabalho. Para o bom funcionamento das diversas dimensões do cuidar, ou seja, cuidar dos ambientes, dos profissionais para uma assistência humanizada, ética, integral e com qualidade, cabe ao enfermeiro a tarefa de organizar e desempenhar esse processo de trabalho. Visto que a forma de organização e desenvolvimento do processo de trabalho nos diversos campos de prática da enfermagem influenciarão esse processo e a organização do mesmo (Farah, 2015).

Nesse sentido e considerando a relevância do enfermeiro e do seu processo de trabalho nos serviços de pronto socorro, o objetivo desse relato de experiência é demonstrar as vivências evidenciadas acerca do papel desse profissional, por acadêmicas da oitava fase do curso de graduação em enfermagem da Universidade Federal da Fronteira

Sul (UFFS), no setor de pronto socorro de um Hospital referência do Oeste de Santa Catarina.

### **Métodos**

Trata-se de um relato de experiência embasado na vivência de acadêmicas do curso de graduação em Enfermagem pela UFFS em unidade de pronto socorro. A vivência teve duração de oito dias úteis, realizada no segundo semestre do ano de 2017, durante as atividades teórico-práticas (ATP) do componente curricular "O cuidado de enfermagem ao adulto e idoso em condição crítica de saúde". Durante o período de ATP executou-se assistência de enfermagem à pessoa em situação crítica de saúde, prestando assistência de enfermagem integral, observação do trabalho em equipe, discussões e estudos de casos, baseados na literatura científica, com a finalidade de identificar potencialidades e fragilidades do campo de prática.

A fim de alcançar o objetivo desse artigo, optou-se por descrever, discutir e relatar o papel do enfermeiro em três momentos: "Papel do enfermeiro no gerenciamento do fluxo e contra fluxo nas unidades de pronto socorro", "O enfermeiro frente a situações emergenciais" e "Educação permanente como ferramenta do enfermeiro para preparar sua equipe".

### **Resultados e discussões**

No primeiro momento foi observado o papel do enfermeiro no gerenciamento do fluxo e contra fluxo nas unidades de Pronto Socorro (PS).

A organização do SUS propõe a divisão dos atendimentos prestados nos serviços de saúde, baseados na complexidade dos usuários, estabelecendo, assim, um fluxo de atendimento. Conforme o fluxo estabelecido, pacientes saudáveis ou com doenças crônicas devem realizar acompanhamento regular nas unidades básicas de saúde ou ambulatorios e, através desses serviços serem referenciados aos serviços de maior complexidade. Somente em casos de emergência e urgência os usuários devem procurar os serviços de atendimento imediato, PS. Contudo, o desconhecimento da população acerca dessa organização ou a ineficiência de alguns serviços primários levam a população a buscar atendimento preferencialmente nos PS, sobrecarregando, desse modo, esse setor (Souza, Silva, Nori, 2007).

A superlotação dos PS ocasionada pelo fluxo invertido entre os serviços de saúde da atenção primária e os da alta complexidade, tornam as unidades de PS locais de triagem de pacientes e provedoras de encaminhamentos para outros serviços de saúde. Todos esses fatores característicos dos serviços de emergência desorganizam o atendimento no setor, influenciando na qualidade de assistência prestada e sobrecarga das equipes multidisciplinares (Jorge et al., 2012).

Nesse sentido, torna-se fundamental que o enfermeiro possua habilidades de planejamento e gerenciamento para organizar o fluxo adequado dos pacientes depois de sanadas as necessidades

emergenciais, bem como condições para articular com os demais setores para agilizar a assistência prestada. Uma ferramenta utilizada para auxiliar a organização e planejamento dos atendimentos prestados, nas unidades de pronto socorro, são os protocolos. No PS observado, os enfermeiros foram capacitados para utilizar o protocolo de Manchester, auxiliando-os no processo de triagem dos usuários, na identificação de pacientes emergenciais, aqueles que demandam prioridade de atendimento, e ainda as pessoas que podem aguardar um tempo um pouco maior, por não apresentarem sinais ou sintomas de risco de vida iminentes.

A utilização desse protocolo auxilia o fluxo dos pacientes que chegam ao serviço, para a realização de consultas médicas e de exames, porém o que se percebe é que após atendidos e encaminhados para a coleta de exames, ou para a administração de medicamentos, esses usuários permanecem um longo período na unidade, acarretando a superlotação da mesma. A deficiência do fluxo de atendimento as pessoas, observado na vivência corrobora com outros resultados de estudos, os quais ressaltam um fluxo contínuo e rápido de entrada e muito lento de saída das unidades de PS, ocasionando a lotação excessiva. Por não haver rotatividade dinamizada, levam à descaracterização do setor, pois as pessoas que necessitam de internação, aguardam muito tempo em razão da falta ou demora da liberação de leitos nas enfermarias, permanecem internados no PS. Fator que impossibilita a realização de procedimentos e atendimentos de caráter emergencial, bem como o desvio das funções emergenciais e sobrecarga da equipe de enfermagem (Montezeli; Peres; Bernardino, 2011; Bugs et al., 2017).

Além da dificuldade dos pacientes serem encaminhados para os leitos nas enfermarias, muitas pessoas permanecem horas aguardando o retorno médico, posteriormente a realização dos exames, além do tempo necessário de observação e da administração de medicamentos. Embora a equipe de enfermagem se "desdobre" para a realização dos cuidados, a falta de profissionais médicos que execute os encaminhamentos de maneira humanizada, ágil e competente, pode ser verificada no decorrer dessa atividade prática.

Dessa forma, a soma de todos esses elementos dificulta ainda mais o fluxo dos usuários nos serviços de PS, sobrecarregando os profissionais, e exigindo do enfermeiro a habilidade e sabedoria de articular-se com os demais setores, aprender a usar o tempo e os recursos disponíveis e principalmente liderar sua equipe de trabalho para que em conjunto com a equipe multiprofissional atuem de maneira humanizada e resolutiva (Montezeli; Peres; Bernardino, 2011; Bugs et al., 2017).

### *O enfermeiro frente a situações emergenciais*

A elevada demanda de trabalho dos serviços de saúde exige do profissional enfermeiro habilidades de desenvolver ações de prevenção,

proteção, promoção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo. Para tanto, cada profissional deverá assegurar que sua prática seja realizada de forma integrada e contínua de acordo com as demais instâncias do sistema de saúde, tomando para si a habilidade de pensar criticamente, de analisar os problemas e de procurar soluções para os mesmos. Desta maneira, os profissionais devem desenvolver suas atividades priorizando sempre a qualidade e seguindo os princípios da ética/bioética, tendo como encargo a responsabilidade da atenção à saúde, sendo o objetivo não apenas técnico, mas sim, com a resolução dos problemas de saúde (Brasil, 2001).

O trabalho de enfermagem compõe-se por três ações básicas: educação em saúde, cuidado assistencial e gerência. O processo de gerenciamento consiste na organização do espaço terapêutico, distribuição e controle do trabalho da equipe de enfermagem, a fim de proporcionar condições para a realização do cuidado (Gonçalves, 2007). O cuidado e o gerenciamento deveriam estar intrinsecamente articulados na prática profissional da enfermagem; contudo o que se observa e encontra-se na realidade é a questão das atividades desenvolvidas pelo enfermeiro, em uma instituição, serem comumente de caráter administrativo-burocrático ou especificamente assistencialista, deixando, desta maneira, uma lacuna no que diz respeito ao cuidado integral (Nobrega, 2006).

Percebe-se no ambiente hospitalar o desenvolvimento de funções gerenciais confusas, diluídas e um tanto distantes da pessoa usuária do serviço de saúde. Apesar da modernização e evolução nos âmbitos organizacionais, técnico e científico (Rossi; Silva; 2005). Ao se tratar do atendimento no pronto socorro, por sua vez, não há espaço para uma atuação gerencial confusa, pois os enfermeiros da unidade de emergência devem aliar a fundamentação teórica à capacidade de liderança, ao trabalho, ao discernimento, à iniciativa, à maturidade e à estabilidade emocional (Wehbe; Galvão, 2001). Durante a prática observou-se que, em momentos de emergências, o enfermeiro responsável por organizar e delegar funções, nem sempre assumiu seu papel, de líder. Dessa maneira, deixou a desejar, no que tange ao sucesso do atendimento realizado, muitas vezes, faltando sincronia e treinamento da equipe nesse momento.

No pronto socorro os enfermeiros são pessoas, fundamentais no processo de trabalho, não apenas ao realizarem o atendimento emergencial, mas ao atuarem efetivamente no gerenciamento da unidade, levando assim à melhor organização para sanar as necessidades de cada paciente (Montezeli, 2009). Para isso, existem algumas necessidades essenciais a serem atendidas, entre elas, podemos destacar à equipe, com dimensionamento adequado e disponível, fluxo favorável ao desfecho positivo, interdisciplinaridade e oferta de profissionais para atenderem as necessidades do setor. Visto que em momentos percebeu-se a demora ou até a ausência dos profissionais médicos no local para que certos

procedimentos invasivos fossem realizados a fim de aumentar as chances de um prognóstico positivo.

Em um setor onde as emergências são constantes, o papel do enfermeiro frente a sua equipe é de fundamental importância para o bom desfecho da situação. Por vezes, toda a equipe de técnicos aguarda orientações do enfermeiro para então atuar na assistência. Deve-se considerar também que, em determinadas situações, o enfermeiro depende do profissional médico para realizar procedimentos invasivos e administrar medicações mesmo em caráter emergencial. Dessa forma, cabe ao enfermeiro preparar sua equipe para que nos momentos, onde cada minuto faz a diferença, eles possam estar aptos e trabalhar de forma sincronizada a fim de atingir o objetivo primordial que é reestabelecer os sinais vitais do paciente ou ainda ofertar condições dignas de conforto e vida nas mais diversas situações recebidas. Ainda, é possível estabelecer protocolos com o propósito de padronizar as condutas assistenciais, de qualificação profissional, de redução de riscos e autonomia da equipe de enfermagem.

#### *Educação permanente como ferramenta do enfermeiro para preparar sua equipe*

A atualização e capacitação da equipe para atender as demandas que surgem na unidade de pronto socorro são importantes para que o atendimento seja realizado de forma eficaz e, principalmente, de maneira organizada. Em se tratando de um setor de pronto atendimento a equipe deve estar pronta para as mais diversas situações, desse modo torna-se necessário manter os membros atualizados quanto aos procedimentos e manobras a serem adotados em diferentes situações com o objetivo de obter sucesso no atendimento.

A educação permanente na enfermagem tem sido evidenciada como uma forma de promover a qualidade dos cuidados, de forma responsável e segura. A atualização dos profissionais, por meio do método ensino-aprendizagem dinâmico e contínuo tem com propósito o alcance do conhecimento de acordo com a realidade local e institucional. Ou seja, a educação permanente atua no sentido de contribuir para que o profissional de enfermagem desenvolva suas atividades com eficácia, além de ofertar uma troca de experiências entre a equipe e, ainda, reduzir o número de problemas enfrentados pela mesma, através do levantamento de necessidades (Souza et al., 2010).

A realização de educações permanentes para as equipes de saúde é essenciais, principalmente para as equipes de atendimento a urgências e emergências, pois desta maneira é possível realizar uma visão crítica das condições de trabalho, necessidades de saúde e implementação do ensino e aprendizado (Brasil, 2009; Hetti et al., 2013). Evidenciar as principais dificuldades e necessidades do setor torna possível a organização e execução de estudos, envolvendo toda a equipe de enfermagem, colaborando para a resolução de

problemas (Souza et al., 2010), melhores condições de trabalho e conseqüentemente do cuidado prestado.

Para que isto se torne possível, o enfermeiro, enquanto líder de unidade e da sua equipe necessita tomar a decisão, permitindo o conhecimento das informações, caracterização das situações-problemas, mudanças necessárias, objetivando amenizar e/ou solucionar os problemas de forma dinâmica e gradativamente, propiciando, o conhecimento dos fatos referentes ao desempenho da instituição (Souza et al., 2010).

Portanto, realizar capacitações para a equipe de enfermagem a fim de realizar procedimentos de qualidade; é fundamental, pois contribui para que conhecimentos atualizados sejam adquiridos e que se aproximem cada vez mais da prática e da realidade, tornando um atendimento eficaz e resolutivo. Levar em consideração que o tempo e as condições de atendimentos são fatores fundamentais e que influenciam nos resultados. Identifica-se ainda mais a necessidade de aperfeiçoar os conhecimentos em prol destes fatores (Palhares et al., 2014).

Através da experiência obtida, durante a realização das atividades teórico práticas em uma unidade de pronto socorro, percebe-se ainda mais a necessidade de atualização profissional para com as situações emergências que surgem no decorrer dos dias. Evidenciou-se que a organização, conhecimento, fundamental, pois contribui para que conhecimentos atualizados sejam adquiridos e que se aproximem cada vez mais da prática e da realidade, tornando um atendimento eficaz e resolutivo. Levar em consideração que o tempo e as condições de atendimentos são fatores fundamentais e que influenciam nos resultados. Identifica-se ainda mais a necessidade de aperfeiçoar os conhecimentos em prol destes fatores (Palhares et al., 2014).

Através da experiência obtida, durante a realização das atividades teórico práticas em uma unidade de pronto socorro, percebe-se ainda mais a necessidade de atualização profissional para com as situações emergências que surgem no decorrer dos dias. Evidenciou-se que a organização, conhecimento, atualização teórica e posicionamento durante uma situação de emergência, se faz extremamente necessária para que um bom resultado seja alcançado.

Assim, caracterizado a necessidade de realizar educações permanentes, salienta-se a real necessidade do enfermeiro como responsável pelas educações permanentes, pois este tem muito a colaborar com o aperfeiçoamento de sua equipe, devido ao fato de estar envolvido com a administração da assistência, o que torna possível identificar as necessidades na prática que demandam modificações por meio de treinamentos em serviço (Souza et al., 2010).

## Considerações Finais

Ao profissional enfermeiro cabe uma série de responsabilidades em se tratando de assistência, gerenciamento e educação permanente. Para tanto ele lança mão de várias estratégias como protocolos, cursos de atualização e delegação de funções. Devido a grande demanda de tarefas a ele direcionadas, incluindo a organização do fluxo, dimensionamento de pessoal, participação na elaboração e implementação de protocolos, verificação de manutenção de materiais, assistência de enfermagem desde uma punção venosa até manobras de reanimação cardiopulmonar. Ainda, possui a responsabilidade de manter sua equipe treinada e atualizada, frente às novidades relacionadas a cuidados e emergências.

O grande fluxo de usuários toma boa parte do tempo do enfermeiro para a assistência tornando, desta forma, seu trabalho mais voltado a essa dimensão do cuidado. No entanto, o enfermeiro deve ter o discernimento de definir suas estratégias de trabalho a fim de organizar seu tempo para contemplar todas as suas funções. Visto que se trata de um setor de emergências onde não é possível prever o que acontecerá, ou seja, não segue uma rotina única de trabalho, podendo ser a qualquer momento transformado por uma ou diversas intercorrências. O enfermeiro que atua nesta unidade deve apresentar a capacidade de tomar decisões rápidas e eficientes para que o atendimento seja efetuado da melhor maneira possível, de acordo com as possibilidades existentes.

Cabe ainda ao enfermeiro a atribuição de perceber em cada membro de sua equipe suas aptidões e habilidades específicas com intuito de organizá-la de forma sincronizada, favorecendo o fluxo do atendimento e a harmonia de trabalho. Esse fato torna imprescindível o preparo e organização da equipe, para que de acordo com as possibilidades existentes façam o melhor, objetivando a manutenção da vida do usuário.

Durante as atividades foi possível perceber que o enfermeiro transita em todos os setores, sendo a cada instante peça fundamental para a organização das atividades. Quando este, por vezes não consegue cumprir com seu papel, o que se observa é o não alcance dos objetivos ou o prolongamento de esperas.

De modo geral toda a equipe de enfermagem se mostrou interessada em melhorar o atendimento e fluxo do setor, no entanto faltam algumas adequações e reorganização para tornar este setor mais resolutivo e fluente. Essa experiência foi de grande valia para a formação das acadêmicas, visto que foi possível perceber o importante papel a ser desempenhado por elas e um futuro muito próximo quando ingressarem no mercado de trabalho.

## Referências

BACKES, D. S. et al. O papel do enfermeiro no contexto hospitalar: a visão de profissionais de saúde. *Cienc Cuid Saude*, 7(3):319-326, 2008.

- BUGS, T.V. et al. Dificuldades do enfermeiro no gerenciamento da unidade de pronto-socorro Hospitalar. *Rev Enferm UFSM*, 7(1): 90-99, 2017
- Brasil. (2001) Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES 3/2001. Diário Oficial da União, Brasília, 9 de Novembro,. Seção 1, p. 37.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.
- BRITO, M. P. V. As atividades da enfermagem na unidade de emergência, enfermeiro-sanitarista, pós-graduado em gestão em saúde pela ENSP/Fiocruz; Rio de Janeiro, 2009.
- CALIL, A. M.; PARANHOS, W. Y. O enfermeiro e as situações de emergência. São Paulo: Editora Atheneu, 2010.
- FARAH, B. F. Processo de trabalho em enfermagem. Universidade Federal de Juiz de Fora. Faculdade de Enfermagem - Departamento de Enfermagem Básica – EBA. Juiz de Fora, 2015. Disponível em:<<http://www.ufjf.br/admenf/files/2015/03/processo-de-trabalho-em-enfermagem-adm-l.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2017.
- DA COSTA, L. P.; FOSSATI, P. Capacitação do enfermeiro na gestão em saúde: importância e realidade, *Rev. de administração hospitalar e inovação em saúde*, 2015.
- GONÇALVES L. Processo de trabalho da enfermagem: bases qualitativas para o dimensionamento da força de trabalho em unidades de internação [tese]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2007.
- HETTI, L. B. et al. Educação permanente/continuada como estratégias de gestão no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. *Revista Eletrônica de Enfermagem, San*, v. 4, n. 15, p.973-982, out. 2013.
- JORGE, V. C. et al. Equipe de enfermagem e detecção de indicadores de agravamento em pacientes de pronto-socorro. *Esc Anna Nery*, 16 (4):767-774, 2012.
- MONTEZELI, J. H. O trabalho do enfermeiro no pronto-socorro: uma análise na perspectiva das competências gerenciais Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009.
- MONTEZELLI, J. H.; PERES, A. M.; BERNARDINO, E. Demandas institucionais e de cuidado no gerenciamento de enfermeiros em um pronto socorro. *Rev Bras Enferm*, Brasília, 64(2): 348-54, 2011.
- NÓBREGA, M. F. B. Processo de trabalho em enfermagem na dimensão do gerenciamento do cuidado em um hospital público de ensino [dissertação]. Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará; 2006.
- PALHARES, V. C. et al. Avaliação da capacitação da enfermagem para atendimento da parada cardiorrespiratória. *Revista de Enfermagem UFPE Online*, 8(6)16-23, 2014.
- ROSSI, F. R.; SILVA, M. A. D. Fundamentos para processos gerenciais na prática de cuidado. *Rev Esc Enferm USP*, 39(4):460-8, 2005
- SOUZA, R. C. R. et al. Educação permanente e enfermagem e a interface com a ouvidoria hospitalar. *Rev Rene*, 11(4):85-94, 2010.
- SOUZA, R. B.; SILVA, M. J. P.; NORI, A. Pronto-Socorro: uma visão sobre a interação entre profissionais de enfermagem e pacientes. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 28(2):242-9, 2007.
- WEHBE, G.; GALVÃO, C.M. O enfermeiro de unidade de emergência de hospital privado: algumas considerações. *Rev Latino-Am Enfermagem*, 9(2):86-90, 2001.