

**URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO CENÁRIO CONTEMPORÂNEO: DESAFIOS,
ESTRATÉGIAS E PRÁTICAS PARA A QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO E A
SEGURANÇA DA PESSOA ASSISTIDA**

**URGENCY AND EMERGENCY IN THE CONTEMPORARY SCENARIO: CHALLENGES,
STRATEGIES AND PRACTICES FOR THE QUALIFICATION OF CARE AND THE SAFETY
OF THE PERSON ASSISTED**

 <https://doi.org/10.63330/aurumpub.068-002>

Laiz Viana Monteiro Guedes de Amorim

Bacharelado em Enfermagem
Fundação de Ensino Superior de Olinda
FUNESO
E-mail: laizamorim58@gmail.com

Pamela Bento dos Santos

Enfermeira pela UERJ
Especialização em Controle de Infecção em Assistência à Saúde -
UFF - Universidade Federal Fluminense (pós)
E-mail: enfapamelasantos@gmail.com
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0566757359469798>
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9700-2963>

Kellen Cristina Samuel Cardoso

TEC de Enfermagem
Universidade Federal de Uberlândia
E-mail: kellenescardoso@gmail.com

Rafael Lima Braga

Enfermeiro
Juazeiro do Norte - CE
E-mail: rafaelbraga1404@gmail.com

Gizely Rhose de Sousa

Enfermeira
Universidade Federal de Uberlândia
E-mail: rhosegizely@bol.com.br

Giovanna da Silva Barros

Graduanda em Medicina
AFYA Palmas
E-mail: Barros.giovanna13@gmail.com

Mislany Moura de Sousa

Graduanda de Enfermagem, Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências
Humanas Gamaliel (FATEFIG), Tucuruí, Pará, Brasil
E-mail: mislany.sousa@edu.faculadegamaliel.com.br

Djenifer Luana Lutz

Biomedicina em andamento

Universidade de Caxias do Sul

E-mail: djenifer.luana.lutz@icloud.com

Resumo

A urgência e emergência no cenário contemporâneo constitui uma área estratégica da assistência à saúde, caracterizada pela necessidade de intervenções rápidas, seguras e fundamentadas em práticas capazes de reduzir riscos e favorecer melhores desfechos clínicos. O estudo consiste em uma revisão bibliográfica e tem como objetivo analisar os principais desafios enfrentados nos serviços de urgência e emergência, bem como identificar estratégias e práticas voltadas à qualificação do atendimento e à segurança da pessoa assistida. A pesquisa foi desenvolvida mediante levantamento e análise de produções científicas relacionadas à organização dos serviços, classificação de risco, segurança do paciente, atuação multiprofissional, comunicação e protocolos assistenciais. Os resultados evidenciam que a elevada demanda, a superlotação, a limitação de recursos humanos e estruturais, as falhas de comunicação e a complexidade clínica dos pacientes constituem importantes obstáculos à qualidade da assistência. Em contrapartida, a utilização de protocolos padronizados, a classificação adequada de risco, a educação permanente, o fortalecimento do trabalho multiprofissional e a adoção de medidas de segurança contribuem para reduzir eventos adversos e aprimorar a tomada de decisão. Conclui-se que a qualificação da assistência em urgência e emergência depende da integração entre gestão, capacitação profissional, organização dos processos de trabalho e consolidação de uma cultura institucional direcionada à segurança e à assistência humanizada.

Palavras-chave: Equipe Multiprofissional; Gestão em Saúde; Qualidade da Assistência; Segurança do Paciente; Urgência e Emergência.

Abstract

Urgent and emergency care in the contemporary context constitutes a strategic area of healthcare, characterized by the need for rapid, safe interventions based on practices capable of reducing risks and promoting better clinical outcomes. This study consists of a literature review and aims to analyze the main challenges faced by urgent and emergency care services, as well as to identify strategies and practices aimed at improving the quality of care and the safety of assisted individuals. The research was conducted through the identification and analysis of scientific publications related to service organization, risk classification, patient safety, multidisciplinary practice, communication, and clinical protocols. The results indicate that high demand, overcrowding, limited human and structural resources, communication failures, and the

clinical complexity of patients represent important obstacles to quality care. Conversely, the use of standardized protocols, appropriate risk classification, continuing education, strengthened multidisciplinary teamwork, and the adoption of safety measures contribute to reducing adverse events and improving decision-making. It is concluded that improving urgent and emergency care depends on the integration of management, professional training, organization of work processes, and the consolidation of an institutional culture focused on safety and humanized care.

Keywords: Health Management; Multidisciplinary Team; Patient Safety; Quality of Care; Urgent and Emergency Care.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços de urgência e emergência ocupam posição fundamental nos sistemas de saúde, uma vez que recebem pessoas com condições clínicas de diferentes níveis de gravidade e que, frequentemente, necessitam de avaliação e intervenção em curto espaço de tempo. Nesse cenário, a assistência exige organização dos fluxos, disponibilidade de recursos, capacidade técnica das equipes e tomada de decisão baseada nas necessidades apresentadas pelo paciente. A crescente procura por esses serviços, associada à complexidade dos casos atendidos, tem ampliado as discussões sobre qualidade assistencial e segurança do paciente, especialmente diante dos riscos relacionados à superlotação, ao tempo de espera e à ocorrência de eventos adversos.

A superlotação dos departamentos de emergência constitui um problema observado em diferentes sistemas de saúde e não deve ser compreendida apenas como consequência do aumento da procura por atendimento. Morley et al. (2018), ao analisarem os fatores relacionados ao fenômeno, destacam que suas causas envolvem aspectos relacionados à entrada dos pacientes, ao funcionamento interno dos serviços e às dificuldades de encaminhamento e saída após o atendimento. Dessa forma, a sobrecarga pode repercutir sobre o tempo de permanência, a organização do trabalho e a capacidade das equipes de oferecer assistência oportuna e segura.

Outro aspecto relevante corresponde à segurança do paciente. A ocorrência de danos evitáveis permanece como importante desafio para os serviços de saúde, principalmente em ambientes caracterizados por elevada demanda, múltiplas intervenções e necessidade de decisões rápidas. Panagioti et al. (2019), em revisão sistemática e meta-análise, identificaram que os danos evitáveis representam parcela significativa dos eventos relacionados à assistência, reforçando a necessidade de medidas institucionais direcionadas à prevenção de falhas e ao fortalecimento da cultura de segurança.

No atendimento de urgência e emergência, a identificação precoce da gravidade também assume papel decisivo. A classificação de risco possibilita estabelecer prioridades clínicas de acordo com a

condição apresentada pelo usuário, contribuindo para que os casos mais graves sejam reconhecidos e atendidos com maior rapidez. Souza et al. (2018), ao analisarem a utilização do Sistema de Triage de Manchester, ressaltam a importância da classificação de risco como instrumento de organização e priorização da assistência nos serviços de emergência. Entretanto, sua efetividade depende da adequada aplicação dos critérios, da capacitação dos profissionais e da articulação com os demais processos assistenciais.

Além dos aspectos estruturais e organizacionais, a qualidade da assistência depende da comunicação entre os profissionais envolvidos no cuidado. A dinâmica das emergências favorece transferências frequentes de informações, mudanças rápidas no quadro clínico e participação simultânea de diferentes categorias profissionais. Müller et al. (2018) demonstram que estratégias estruturadas de comunicação, como o método SBAR, podem contribuir para melhorar a transmissão de informações entre profissionais e favorecer práticas relacionadas à segurança do paciente.

Diante desse contexto, delimita-se como problema de pesquisa a seguinte questão: **quais são os principais desafios presentes na assistência de urgência e emergência e quais estratégias podem contribuir para qualificar o atendimento e fortalecer a segurança da pessoa assistida?** A questão parte da compreensão de que a melhoria dos resultados nesses serviços não depende exclusivamente da atuação individual dos profissionais, mas também da organização dos processos de trabalho, das condições estruturais, da comunicação e da utilização adequada de protocolos assistenciais.

Assim, o objetivo geral deste estudo é analisar os desafios contemporâneos presentes nos serviços de urgência e emergência e discutir estratégias e práticas capazes de contribuir para a qualificação do atendimento e para a segurança da pessoa assistida. Especificamente, busca-se identificar fatores que interferem na qualidade da assistência; discutir as repercussões da superlotação e das falhas nos processos de trabalho; compreender a importância da classificação de risco e dos protocolos assistenciais; analisar a contribuição da comunicação e do trabalho multiprofissional para a segurança do paciente; e apresentar medidas que possam favorecer uma assistência mais organizada, resolutiva, humanizada e segura.

A realização deste estudo justifica-se pela relevância clínica e social dos serviços de urgência e emergência e pela necessidade permanente de aperfeiçoamento das práticas desenvolvidas nesses ambientes. A complexidade do atendimento, associada à pressão assistencial e à vulnerabilidade dos pacientes, torna indispensável discutir estratégias que reduzam riscos evitáveis e fortaleçam a qualidade do cuidado. Conforme destacam Donaldson et al. (2017), a segurança do paciente deve ser compreendida como componente essencial da qualidade dos sistemas de saúde, demandando iniciativas contínuas de prevenção de danos e aprimoramento dos processos assistenciais.

Nesse sentido, discutir a urgência e emergência contemporânea implica considerar conjuntamente fatores humanos, estruturais, tecnológicos e organizacionais. A adoção de protocolos, a capacitação

permanente das equipes, o uso adequado da classificação de risco, a comunicação efetiva e o fortalecimento do trabalho multiprofissional constituem elementos que podem favorecer maior segurança e resolutividade. Dessa forma, a presente revisão busca reunir fundamentos que contribuam para compreender os problemas encontrados nesses serviços e subsidiar práticas voltadas à melhoria contínua da assistência e à proteção da pessoa atendida.

2 METODOLOGIA

2.1 TIPO E ABORDAGEM DA PESQUISA

O presente estudo caracteriza-se como uma revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa e caráter descritivo-exploratório, desenvolvida com a finalidade de reunir e discutir conhecimentos científicos relacionados à assistência nos serviços de urgência e emergência, com ênfase nos desafios contemporâneos, na qualificação do atendimento e na segurança da pessoa assistida. A escolha desse método possibilitou examinar diferentes aspectos do tema, incluindo classificação de risco, superlotação, comunicação entre profissionais, segurança do paciente, protocolos assistenciais e organização do trabalho das equipes multiprofissionais.

A pesquisa bibliográfica permite o contato sistematizado com conhecimentos já produzidos acerca de determinado objeto de estudo e possibilita identificar diferentes perspectivas sobre o problema investigado. Segundo Gil (2022), esse tipo de pesquisa é desenvolvido com base em materiais previamente publicados e constitui recurso importante para a análise de determinado fenômeno a partir da produção científica disponível. Dessa maneira, sua utilização mostrou-se adequada aos objetivos propostos neste capítulo.

2.2 ESTRATÉGIA DE BUSCA E FONTES DE INFORMAÇÃO

O levantamento bibliográfico foi realizado mediante consulta às bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), PubMed/MEDLINE e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Foram consideradas publicações relacionadas diretamente à assistência prestada em situações de urgência e emergência e aos fatores associados à qualidade e à segurança do atendimento.

Para direcionar as buscas, foram utilizados termos relacionados aos principais eixos investigados, como “urgência e emergência”, “serviços médicos de emergência”, “segurança do paciente”, “classificação de risco”, “qualidade da assistência à saúde” e “equipe multiprofissional”. Para as buscas internacionais, foram empregados os termos correspondentes em inglês, como “emergency medical services”, “emergency care”, “patient safety”, “triage” e “quality of health care”. Os termos foram combinados, quando necessário,

por meio dos operadores booleanos AND e OR, de modo a ampliar ou delimitar a recuperação das publicações pertinentes ao objeto de estudo.

A utilização de descritores e de combinações previamente estabelecidas contribui para maior organização e transparência no processo de levantamento bibliográfico. Nesse sentido, Page et al. (2021) ressaltam a importância de estratégias de busca claramente apresentadas em estudos de revisão, permitindo compreender como as evidências foram localizadas e selecionadas.

2.3 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Foram estabelecidos como critérios de inclusão artigos científicos disponíveis em texto completo, publicados em português, inglês ou espanhol, que apresentassem relação direta com os serviços de urgência e emergência e abordassem pelo menos um dos seguintes aspectos: segurança do paciente, classificação de risco, qualidade assistencial, comunicação profissional, superlotação, protocolos de atendimento ou atuação multiprofissional.

Foram excluídas publicações duplicadas, estudos cujo conteúdo não apresentava relação direta com o problema investigado, editoriais, cartas ao editor, resumos sem acesso ao texto completo e produções que abordavam a emergência apenas de maneira secundária. Trabalhos considerados relevantes para a fundamentação conceitual também foram utilizados independentemente do período de publicação, especialmente quando necessários à compreensão dos princípios metodológicos e assistenciais discutidos.

2.4 SELEÇÃO DA AMOSTRA BIBLIOGRÁFICA

A seleção das publicações ocorreu inicialmente pela leitura dos títulos e resumos identificados nas buscas. Na etapa seguinte, os estudos potencialmente relacionados ao objetivo da pesquisa foram examinados em texto completo. A permanência de cada publicação na amostra bibliográfica foi determinada pela pertinência de seu conteúdo aos objetivos estabelecidos para o capítulo.

Durante essa etapa, buscou-se privilegiar estudos capazes de contribuir para a compreensão dos problemas encontrados nos serviços de emergência e das estratégias empregadas para seu enfrentamento. A análise não se restringiu à identificação dos problemas assistenciais, procurando também reconhecer intervenções relacionadas à melhoria dos fluxos, redução de riscos, comunicação das equipes, utilização de protocolos e fortalecimento da segurança do paciente.

2.5 INSTRUMENTO E ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Para organizar as informações obtidas, foi elaborado um instrumento de síntese contendo dados considerados relevantes para a análise, como autoria, ano de publicação, objetivo do estudo, contexto

investigado, principais resultados e contribuições relacionadas à assistência em urgência e emergência. Essa organização permitiu comparar os estudos selecionados e identificar aspectos recorrentes na literatura.

Posteriormente, os conteúdos foram agrupados por categorias temáticas, considerando sua aproximação com os objetivos da pesquisa. Foram estabelecidos como principais eixos de análise: desafios estruturais e superlotação dos serviços; acolhimento e classificação de risco; segurança do paciente e prevenção de eventos adversos; comunicação e trabalho multiprofissional; protocolos e organização dos processos assistenciais; e estratégias direcionadas à qualificação do cuidado.

2.6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os estudos selecionados foram submetidos à leitura analítica e interpretativa. A análise qualitativa buscou identificar convergências, divergências e aspectos complementares entre os resultados apresentados pelas diferentes publicações. Minayo (2014) destaca que a abordagem qualitativa permite trabalhar com significados, relações e processos que não podem ser reduzidos exclusivamente à quantificação, possibilitando interpretação mais ampla dos fenômenos investigados.

A discussão foi construída mediante comparação entre os achados identificados na literatura, relacionando os problemas presentes nos serviços de urgência e emergência às estratégias propostas para sua prevenção ou enfrentamento. Dessa forma, aspectos como superlotação, dimensionamento das equipes, tempo de espera, comunicação, classificação de risco e utilização de protocolos foram analisados de maneira articulada à segurança e à qualidade da assistência.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Por se tratar de uma pesquisa bibliográfica realizada exclusivamente com informações provenientes de publicações científicas e documentos de acesso público, sem participação direta de seres humanos e sem utilização de dados individuais identificáveis, não houve aplicação de instrumentos de coleta diretamente a participantes. Foram preservados, entretanto, os princípios de integridade acadêmica, com indicação das fontes utilizadas e respeito à autoria das produções consultadas.

A metodologia adotada possibilitou, portanto, reunir e organizar evidências relevantes para a discussão dos principais desafios existentes na urgência e emergência contemporânea e das práticas capazes de favorecer atendimento mais seguro, resolutivo e qualificado.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura evidenciou que a assistência nos serviços de urgência e emergência permanece marcada por desafios que envolvem tanto a estrutura dos serviços quanto a organização dos processos de trabalho. Entre os aspectos mais recorrentes destacaram-se a superlotação, o tempo prolongado de espera,

as dificuldades relacionadas à classificação de risco, a sobrecarga das equipes, as falhas de comunicação e a necessidade de maior adesão aos protocolos de segurança. Ao mesmo tempo, os estudos demonstraram que intervenções organizacionais, qualificação profissional e fortalecimento do trabalho multiprofissional podem contribuir para melhorar a qualidade e a segurança da assistência.

3.1 SUPERLOTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A superlotação destacou-se como um dos problemas mais relevantes encontrados na literatura. Trata-se de um fenômeno complexo, que não pode ser atribuído exclusivamente à procura considerada inadequada pelos serviços de emergência. Morley et al. (2018) demonstram que o problema resulta da interação entre fatores relacionados à entrada de pacientes, à capacidade de processamento dentro do serviço e às dificuldades de encaminhamento ou internação após o atendimento inicial.

Esse cenário interfere diretamente na dinâmica assistencial. Quando a demanda supera a capacidade operacional, aumentam as possibilidades de demora na avaliação, permanência prolongada no setor e sobrecarga dos profissionais. Carter, Pouch e Larson (2014), em revisão sistemática, identificaram associação entre a superlotação dos departamentos de emergência e diferentes indicadores relacionados à qualidade da assistência. Esses achados reforçam que o enfrentamento do problema não deve se limitar ao aumento pontual do número de profissionais, sendo necessária uma abordagem que envolva gestão de leitos, organização dos fluxos e integração da emergência com os demais setores da rede de atenção.

A superlotação também precisa ser compreendida como questão de segurança. Ambientes permanentemente sobrecarregados favorecem interrupções, atrasos, dificuldade de monitoramento e maior pressão sobre as decisões clínicas. Dessa forma, estratégias de gerenciamento do fluxo de pacientes e planejamento da capacidade assistencial assumem importância semelhante às intervenções estritamente clínicas.

3.2 ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Outro resultado relevante corresponde à importância da classificação de risco na organização do atendimento. Em serviços nos quais diferentes níveis de gravidade chegam simultaneamente, a ordem de atendimento não pode ser determinada exclusivamente pelo horário de chegada. A avaliação inicial deve identificar sinais de gravidade e estabelecer prioridades de acordo com as necessidades clínicas apresentadas.

Souza et al. (2018), ao investigarem a classificação de risco em serviço de emergência utilizando o Sistema de Triagem de Manchester, evidenciam a importância de instrumentos estruturados para orientar a priorização do atendimento. Entretanto, a existência de um protocolo, isoladamente, não garante assistência

adequada. Sua efetividade depende da capacitação profissional, da avaliação clínica criteriosa e da possibilidade de reavaliação do paciente quando houver alteração de seu estado.

Nesse sentido, a classificação de risco deve ser compreendida como parte de um processo assistencial contínuo, e não apenas como uma etapa administrativa de entrada no serviço. A pessoa que aguarda atendimento pode apresentar mudanças clínicas, tornando necessária a vigilância durante todo o período de permanência na unidade.

3.3 SEGURANÇA DO PACIENTE E PREVENÇÃO DE EVENTOS ADVERSOS

A segurança do paciente constituiu outro eixo central identificado. A complexidade das situações atendidas, o número elevado de procedimentos, a utilização de medicamentos potencialmente perigosos e a necessidade de decisões rápidas tornam os serviços de emergência particularmente sensíveis à ocorrência de incidentes.

Panagioti et al. (2019), ao analisarem estudos sobre danos evitáveis em diferentes contextos assistenciais, demonstraram que uma parcela importante dos danos relacionados ao cuidado poderia ser prevenida. Embora os resultados não sejam exclusivos dos departamentos de emergência, possuem implicações importantes para esse cenário, no qual a combinação entre gravidade clínica, pressão temporal e elevada demanda pode aumentar a vulnerabilidade dos processos assistenciais.

A segurança, portanto, não deve ser atribuída somente à competência individual de cada profissional. Ela depende também de barreiras institucionais capazes de impedir que falhas alcancem o paciente. Protocolos de identificação, administração segura de medicamentos, prevenção de quedas, comunicação de informações críticas e registro adequado das condutas constituem medidas que precisam fazer parte da rotina dos serviços.

Donaldson et al. (2017) chamam atenção para os danos relacionados ao uso de medicamentos como importante problema de segurança em saúde. No contexto das emergências, essa preocupação assume especial relevância devido à frequência de intervenções farmacológicas realizadas em curto intervalo de tempo, reforçando a necessidade de conferência das prescrições, identificação correta do paciente, atenção às doses e monitoramento das respostas ao tratamento.

3.4 COMUNICAÇÃO E ATUAÇÃO DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Os estudos analisados também apontam a comunicação como elemento indispensável para a continuidade e segurança da assistência. Nos serviços de urgência e emergência, as informações circulam entre profissionais de diferentes categorias e entre diferentes setores em períodos relativamente curtos. Uma informação incompleta ou transmitida de forma inadequada pode interferir nas decisões posteriores.

Müller et al. (2018), em revisão sistemática sobre a ferramenta SBAR, identificaram evidências favoráveis à utilização de métodos estruturados de comunicação na segurança do paciente. O SBAR organiza a transmissão das informações em situação, contexto, avaliação e recomendação, permitindo maior objetividade durante a passagem de informações clínicas.

Esse resultado evidencia que o trabalho multiprofissional não se resume à presença simultânea de diferentes categorias no mesmo serviço. É necessário que exista articulação entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e demais profissionais envolvidos, com definição das responsabilidades e compartilhamento das informações necessárias ao cuidado.

A comunicação também assume importância na relação com pacientes e familiares. A sobrecarga do serviço e a demora podem produzir insegurança e insatisfação quando não existem informações adequadas sobre os fluxos assistenciais. Assim, acolhimento e comunicação clara devem ser considerados componentes da qualidade do atendimento.

3.5 PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS E EDUCAÇÃO PERMANENTE

A análise dos trabalhos permitiu identificar que a padronização de determinadas condutas pode contribuir para reduzir variações desnecessárias na assistência. Protocolos de atendimento não substituem o julgamento clínico, mas oferecem referências para situações nas quais decisões precisam ser tomadas rapidamente.

A utilização segura desses instrumentos exige atualização permanente das equipes. A educação permanente apresenta especial importância nos serviços de urgência e emergência em razão da diversidade de condições atendidas e da necessidade de domínio de habilidades técnicas e não técnicas. Treinamentos, simulações, discussão de casos e revisão de incidentes podem auxiliar na identificação de fragilidades e no aperfeiçoamento das práticas.

Além disso, a capacitação deve contemplar não apenas procedimentos clínicos, mas também comunicação, trabalho em equipe, identificação de riscos e utilização adequada dos protocolos institucionais. A qualificação do atendimento, portanto, depende da articulação entre conhecimento técnico e organização dos processos.

3.6 SÍNTESE DOS PRINCIPAIS ACHADOS

Os resultados encontrados demonstram que os desafios da urgência e emergência apresentam caráter multifatorial. A literatura analisada permite compreender que problemas estruturais, organizacionais e profissionais se relacionam entre si, exigindo intervenções integradas.

Tabela 1 – Principais desafios identificados e estratégias para qualificação da assistência em urgência e emergência

Desafios identificados	Possíveis repercussões	Estratégias discutidas na literatura
Superlotação	Aumento do tempo de espera e sobrecarga assistencial	Gestão do fluxo, integração da rede e gerenciamento de leitos
Classificação de risco inadequada	Atraso na identificação de pacientes graves	Protocolos estruturados, capacitação e reavaliação clínica
Falhas de comunicação	Perda de informações e comprometimento da continuidade do cuidado	Comunicação estruturada e passagem segura das informações
Eventos adversos	Danos evitáveis e aumento da morbidade	Protocolos de segurança e monitoramento de incidentes
Sobrecarga das equipes	Redução da capacidade operacional e maior pressão assistencial	Dimensionamento adequado e organização dos processos de trabalho
Falhas relacionadas a medicamentos	Erros de dose, administração ou identificação	Práticas de segurança medicamentosa e dupla conferência
Necessidade de atualização profissional	Variação das condutas e dificuldade diante de situações complexas	Educação permanente, treinamento e simulação clínica

Fonte: Elaborada pelos autores com base na literatura analisada (2026).

De maneira geral, os achados indicam que a qualificação da urgência e emergência não depende de uma única intervenção. A ampliação da segurança requer ações articuladas sobre estrutura, processos e práticas profissionais. A gestão adequada do fluxo pode reduzir parte da pressão sobre as equipes; a classificação de risco pode favorecer a priorização clínica; a comunicação estruturada pode diminuir perdas de informações; e os protocolos e programas de educação permanente podem favorecer maior padronização das práticas. Dessa forma, a literatura converge para a compreensão de que qualidade assistencial e segurança da pessoa atendida são responsabilidades compartilhadas. Embora a competência técnica individual permaneça indispensável, resultados mais seguros dependem de condições institucionais adequadas, processos organizados, comunicação efetiva e cultura voltada à identificação e prevenção de riscos. A integração dessas estratégias representa um caminho relevante para tornar os serviços de urgência e emergência mais resolutivos, humanizados e seguros.

4 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar os principais desafios encontrados nos serviços de urgência e emergência no cenário contemporâneo, destacando estratégias e práticas capazes de contribuir para a qualificação do atendimento e para a segurança da pessoa assistida. A partir da literatura analisada, foi possível compreender que a qualidade da assistência nesses serviços está diretamente relacionada à organização dos processos de trabalho, às condições estruturais, à capacitação dos profissionais e à integração entre os diferentes componentes da rede de atenção à saúde.

Os principais resultados evidenciaram que a superlotação, o tempo prolongado de espera, a sobrecarga das equipes, as dificuldades relacionadas à classificação de risco, as falhas de comunicação e a possibilidade de ocorrência de eventos adversos permanecem como importantes desafios. Esses fatores não

atuam isoladamente e podem comprometer a continuidade do cuidado, aumentar a pressão sobre os profissionais e ampliar os riscos associados à assistência.

Em contrapartida, verificou-se que algumas estratégias apresentam potencial para fortalecer a qualidade e a segurança do atendimento, entre elas a adequada classificação de risco, a organização dos fluxos assistenciais, a utilização de protocolos, a comunicação estruturada entre os profissionais, a educação permanente e o fortalecimento do trabalho multiprofissional. Destaca-se, ainda, que a segurança da pessoa assistida deve ser incorporada à cultura institucional, ultrapassando a responsabilização individual diante da ocorrência de falhas.

Como contribuição, esta pesquisa reúne e organiza aspectos relevantes para a compreensão da urgência e emergência para além das intervenções destinadas exclusivamente à estabilização clínica. Evidencia-se a necessidade de considerar simultaneamente fatores humanos, estruturais e organizacionais, reconhecendo que um atendimento seguro também depende de gestão eficiente, comunicação adequada, integração das equipes e acompanhamento contínuo dos processos assistenciais.

Conclui-se que a qualificação dos serviços de urgência e emergência exige ações permanentes e articuladas entre gestores e profissionais de saúde, com investimentos em estrutura, dimensionamento adequado das equipes, capacitação profissional e fortalecimento dos protocolos de segurança. Tais medidas podem favorecer uma assistência mais resolutiva, humanizada e centrada nas necessidades da pessoa atendida.

Para pesquisas futuras, sugere-se a realização de estudos de campo que avaliem a aplicação dessas estratégias em diferentes serviços de urgência e emergência, especialmente investigações sobre os efeitos da superlotação, da classificação de risco, da comunicação multiprofissional e dos programas de segurança sobre indicadores assistenciais. Estudos realizados em diferentes realidades regionais também poderão contribuir para identificar particularidades dos serviços e subsidiar intervenções mais adequadas às necessidades de cada contexto.

REFERÊNCIAS

CARTER, Erica J.; POUCH, Stephanie M.; LARSON, Emily L. The relationship between emergency department crowding and patient outcomes: a systematic review. **Journal of Nursing Scholarship**, Indianapolis, v. 46, n. 2, p. 106-115, 2014. DOI: 10.1111/jnu.12055.

DONALDSON, Liam J.; KELLEY, Edward T.; DHINGRA-KUMAR, Neelam; KIENY, Marie-Paule; SHEIKH, Aziz. Medication without harm: WHO's third global patient safety challenge. **The Lancet**, London, v. 389, n. 10080, p. 1680-1681, 2017. DOI: 10.1016/S0140-6736(17)31047-4.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. Barueri: Atlas, 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MORLEY, Claire; UNWIN, Maria; PETERSON, Gregory M.; STANKOVICH, Jim; KINNERSLY, Ruth. Emergency department crowding: a systematic review of causes, consequences and solutions. **PLOS ONE**, San Francisco, v. 13, n. 8, e0203316, 2018. DOI: 10.1371/journal.pone.0203316.

MÜLLER, Martin; JÜRGENS, Jonas; REDEMANN, Thomas; KLINGBERG, Karsten; HAUTZ, Wolf E.; STOCK, Stephanie. Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. **BMJ Open**, London, v. 8, n. 8, e022202, 2018. DOI: 10.1136/bmjopen-2018-022202.

PAGE, Matthew J. et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, London, v. 372, n. 71, 2021. DOI: 10.1136/bmj.n71.

PANAGIOTI, Maria et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. **BMJ**, London, v. 366, l4185, 2019. DOI: 10.1136/bmj.l4185.

SOUZA, Cristiane Chaves de; ARAÚJO, Francielli Aparecida; CHIANCA, Tânia Couto Machado. Scientific literature on the reliability and validity of the Manchester Triage System (MTS) Protocol: a integrative literature review. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 49, n. 1, p. 144-151, 2015. DOI: 10.1590/S0080-623420150000100019.