

Actuación del Equipo de Enfermería en Urgencias y Emergencias en la Atención Primaria

Atuação da Equipe de Enfermagem em Urgência e Emergência na Atenção Primária
Nursing Team's Role in Urgency and Emergency in Primary Care

RESUMO

Objetivo: Compreender a atuação da equipe de enfermagem diante das situações de urgência e emergência na Atenção Primária à Saúde, identificando os tipos de agravos mais frequentes, as condutas adotadas pelos profissionais no atendimento inicial e as principais dificuldades e limitações enfrentadas no manejo desses casos. **Método:** Estudo exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa, realizado com 19 profissionais da equipe de enfermagem atuantes na Atenção Primária à Saúde de um município do Centro-Oeste Paulista. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e questionário sociodemográfico, sendo submetidos à Análise de Conteúdo proposta por Bardin. **Resultados:** Emergiram quatro categorias temáticas relacionadas ao manejo assistencial, ao perfil das situações de urgência e emergência atendidas, aos fatores que influenciam a assistência de enfermagem e às estratégias para seu aprimoramento. Os resultados evidenciaram a importância da avaliação inicial, da classificação de risco, do trabalho em equipe e da educação permanente, além de apontarem dificuldades relacionadas à disponibilidade de recursos e às capacitações periódicas. **Conclusão:** A equipe de enfermagem desempenha papel fundamental na assistência às situações de urgência e emergência na Atenção Primária à Saúde. Investimentos em qualificação profissional, protocolos assistenciais e recursos materiais podem fortalecer a organização dos serviços e contribuir para uma assistência mais segura e resolutiva.

DESCRIPTORES: Atenção Primária à Saúde; Enfermagem; Emergências; Urgências; Assistência de Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: To understand the performance of the nursing team in urgent and emergency situations in Primary Health Care, identifying the most frequent conditions, the procedures adopted during initial care, and the main difficulties and limitations faced in managing these cases. **Method:** Exploratory, descriptive study with a qualitative approach, conducted with 19 nursing professionals working in Primary Health Care in a municipality in the Central-West region of São Paulo State, Brazil. Data were collected through semi-structured interviews and a sociodemographic questionnaire and analyzed using Bardin's Content Analysis. **Results:** Four thematic categories emerged related to the management of urgent and emergency situations, the profile of the cases attended, factors influencing nursing care, and strategies for improving care. The findings highlighted the importance of initial assessment, risk classification, teamwork, continuing education, and adequate material resources. **Conclusion:** The nursing team plays an essential role in the care of urgent and emergency situations in Primary Health Care. Investments in professional qualification, care protocols, and material resources may contribute to safer and more effective care.

DESCRIPTORS: Primary Health Care; Nursing; Emergencies; Nursing Care; Family Health Strategy.

RESUMEN

Objetivo: Comprender la actuación del equipo de enfermería frente a las situaciones de urgencia y emergencia en la Atención Primaria de Salud, identificando los tipos de eventos más frecuentes, las conductas adoptadas durante la atención inicial y las principales dificultades y limitaciones enfrentadas en el manejo de estos casos. **Método:** Estudio exploratorio, descriptivo, con enfoque cualitativo, realizado con 19 profesionales del equipo de enfermería que actúan en la Atención Primaria de Salud de un municipio de la región Centro-Oeste del estado de São Paulo, Brasil. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas semiestructuradas y un cuestionario sociodemográfico, y analizados según el Análisis de Contenido propuesto por Bardin. **Resultados:** Surgieron cuatro categorías temáticas relacionadas con el manejo asistencial de las urgencias y emergencias, el perfil de las situaciones atendidas, los factores que influyen en la atención de enfermería y las estrategias para mejorar la asistencia. Los resultados evidenciaron la importancia de la evaluación inicial, la clasificación de riesgo, el trabajo en equipo, la educación permanente y la disponibilidad de recursos materiales. **Conclusión:** El equipo de enfermería desempeña un papel fundamental en la atención de las situaciones de urgencia y emergencia en la Atención Primaria de Salud. Las inversiones en capacitación profesional, protocolos asistenciales y recursos materiales pueden contribuir a una atención más segura, resolutiva y de mayor calidad.

DESCRIPTORES: Atención Primaria de Salud; Enfermería; Urgencias Médicas; Atención de Enfermería; Estrategia de Salud Familiar.

Isadora Congio Caldeira

Estudiante de Enfermería, FEMA – Assis, SP, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5694-630X>

Caroline Lourenço de Almeida

Doctora en Enfermería, UEL – Londrina, PR
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6043-9301>

Daniel Augusto da Silva

Posdoctorado en Enfermería, UNIFESP – São Paulo, SP, Brasil
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2716-6700>

Izabela Nayara Ricardo

Máster en Enfermería, UEL – Londrina, PR
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5290-9302>

Janayna Aparecida Martines

Especialización en Preceptoría en el SUS. Hospital Sírío-Libanês – São Paulo, SP
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4672-2056>

Rosângela Gonçalves da Silva

Doctora en Biotecnología, UNESP – Araraquara, SP
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3223-750X>

Ana Carolina Simões Pereira

Doctora en Enfermería, UEM – Maringá, PR
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6075-665X>

Recibido en: 05/08/2026

Aprobado en: 08/09/2026

INTRODUCCIÓN

La Atención Primaria de Salud (APS) se reconoce como la principal puerta de entrada al Sistema Único de Salud (SUS) y constituye el eje organizador de la Red de Atención Sanitaria (RAS), siendo responsable de la mayor parte de las atenciones en el ámbito de la sanidad pública brasileña.¹ Aunque la gestión de casos agudos y críticos se lleva a cabo tradicionalmente en servicios de complejidad media y alta, las situaciones de urgencia y emergencia se han atendido con frecuencia en las Unidades Básicas de Salud (UBS), especialmente en regiones con acceso limitado a los demás niveles de la Red de Atención Sanitaria. En este contexto, el personal de enfermería desempeña un papel fundamental en la evaluación inicial, la estabilización y la derivación de los usuarios, lo que exige preparación técnica, razonamiento clínico y formación continua para garantizar una asistencia segura y cualificada.²

Se define como urgencia cualquier afección clínica o quirúrgica que requiera una atención rápida para evitar complicaciones, sin riesgo inmediato de muerte, mientras que la emergencia corresponde a situaciones con riesgo inminente para la vida, que requieren una intervención inmediata y protocolos asistenciales específicos.³ Ante este panorama, resulta indispensable que el equipo de enfermería esté preparado para reconocer precozmente estas afecciones y llevar a cabo las medidas iniciales de forma segura y eficaz.

Los datos de la Encuesta Nacional de Salud indican que una parte significativa de

la población brasileña acude inicialmente a las Unidades Básicas de Salud, lo que pone de manifiesto el papel protagonista de la Estrategia de Salud Familiar en la atención integral.⁴ Sin embargo, diversos estudios señalan limitaciones relacionadas con la escasez de protocolos asistenciales, la insuficiencia de recursos materiales y las deficiencias en la formación de los profesionales para la gestión de las urgencias y emergencias en la Atención Primaria de Salud.^{5,6} Además, las enfermedades crónicas, como la hipertensión arterial y la diabetes mellitus, representan una parte importante de las consultas de urgencia y emergencia en este nivel de atención, lo que exige una respuesta rápida y cualificada.⁷ Aunque la Atención Primaria de Salud desempeña un papel estratégico en la organización de la Red de Atención Sanitaria, aún existen lagunas en cuanto al conocimiento sobre la actuación del equipo de enfermería ante situaciones de urgencia y emergencia, lo que justifica la realización de este estudio.⁸

Ante este contexto, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afronta el equipo de enfermería las situaciones de urgencia y emergencia en la Atención Primaria de Salud? Así pues, el objetivo de este estudio fue comprender la actuación del equipo de enfermería ante situaciones de urgencia y emergencia en la Atención Primaria de Salud, identificando los tipos de afecciones más frecuentes, describiendo las conductas adoptadas por los profesionales en la atención inicial y reconociendo las principales dificultades y limitaciones a las que se enfrentan en la gestión de estos casos.

MÉTODO

Se trata de un estudio exploratorio y descriptivo, con un enfoque cualitativo, realizado con profesionales del equipo de enfermería que trabajan en la Atención Primaria de Salud de un municipio del centro-oeste de São Paulo, durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2026.

La población del estudio estuvo compuesta por profesionales de enfermería que trabajan en las Estrategias de Salud Familiar del municipio. Inicialmente, se preveía la inclusión de 40 participantes. Sin embargo, la recogida de datos se dio por concluida tras realizar 19 entrevistas—ocho a enfermeros y once a auxiliares o técnicos de enfermería—debido a la saturación de los datos, caracterizada por la repetición de la información y la ausencia de nuevos elementos relevantes para los objetivos de la investigación.

Se incluyeron enfermeros, auxiliares y técnicos de enfermería con una antigüedad mínima de seis meses en la Atención Primaria de Salud que aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante la firma del formulario de consentimiento libre e informado. Se excluyó a los profesionales que se encontraban apartados de sus actividades durante el periodo de recogida de datos por vacaciones, baja o cualquier otro motivo.

La recopilación de datos se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas y la aplicación de un cuestionario sociodemográfico. En un primer momento, la investigadora se puso en contacto en persona con los centros participantes, presentó el proyecto a la enfermera responsable y programó las entrevistas en función de la disponibilidad

de los profesionales. Tras la aceptación, los participantes respondieron al cuestionario sociodemográfico y a la entrevista semiestructurada, que se llevó a cabo a partir de la pregunta guía: «¿Cómo vive usted las situaciones de urgencia y emergencia en su trabajo?». También se abordaron cuestiones relacionadas con las experiencias profesionales, los factores que facilitan y dificultan la atención, los recursos materiales disponibles, la formación profesional, la actuación del equipo multiprofesional, las diferencias entre urgencia y emergencia, el flujo de derivaciones y las estrategias para mejorar la asistencia. Las entrevistas se grabaron en audio, con la autorización de los participantes, garantizando la privacidad, el anonimato y la confidencialidad de la información.

Los datos se transcribieron íntegramente y se analizaron mediante el análisis de contenido propuesto por Bardin⁹, desarrollado en las etapas de preanálisis, exploración del material y tratamiento de los resultados, inferencia e interpretación. A partir de este proceso se construyeron los núcleos de sentido y se organizaron las categorías temáticas que sirvieron de base para la presentación de los resultados. Para garantizar el anonimato, se identificó a los participantes con los códigos E1 a E8, correspondientes a los enfermeros, y A1 a A11, correspondientes a los auxiliares y técnicos de enfermería.

La investigación fue aprobada por el Comité de Ética en Investigación mediante el dictamen n.º 8.316.613, CAAE n.º 96000826.1.0000.8547, y se llevó a cabo de acuerdo con los principios éticos de la Resolución n.º 466/2012 del Consejo Nacional de Salud.

RESULTADOS

Se realizaron 19 entrevistas a profesionales de enfermería que trabajan en la Atención Primaria de Salud (APS) de un municipio del centro-oeste de São Paulo, de los cuales ocho eran enfermeros (42,1 %) y 11 auxiliares o técnicos de enfermería (57,9 %), adscritos a nueve unidades de la Estrategia de Salud Familiar (ESF). En cuanto al sexo, 18 participantes (94,7 %) eran mujeres y uno

(5,3 %) era hombre, con edades comprendidas entre los 29 y los 60 años. En cuanto al color de piel autodeclarado, 14 participantes (73,7 %) se declararon blancos, tres (15,8 %) negros, uno (5,3 %) mestizo y uno (5,3 %) asiático. En cuanto al estado civil, siete participantes (36,8 %) estaban casados, siete (36,8 %) solteros, dos (10,5 %) vivían en pareja de hecho, dos (10,5 %) estaban divorciados y uno (5,3 %) separado.

En cuanto a la antigüedad en la APS, seis participantes (31,6 %) llevaban entre uno y cinco años trabajando y seis (31,6 %) más de 15 años. Entre el resto, cuatro participantes (21,1 %) llevaban entre 11 y 15 años, dos

(10,5 %) entre seis y diez años y uno (5,3 %) menos de un año.

El análisis de los datos permitió establecer cuatro categorías temáticas: Gestión asistencial de las situaciones de urgencia y emergencia en la APS; Perfil de las situaciones de urgencia y emergencia atendidas en la APS; Factores que influyen en la asistencia de enfermería en situaciones de urgencia y emergencia; y Estrategias para la mejora de la atención a las urgencias y emergencias en el ámbito de la atención primaria, que se presentan en la Tabla 1.

Quadro 1 - Lista de categorização dos núcleos de sentido através da análise de conteúdo temática de Bardin. Assis, São Paulo, Brasil, 2026.

Código	Núcleo de Sentido	Categoria Temática
Classificação de risco; triagem; avaliação clínica; primeiros cuidados; primeiros socorros; encaminhamento; acionamento do SAMU; suporte inicial; priorização do atendimento.	Manejo das emergências na APS.	Manejo assistencial das situações de urgência e emergência na APS.
Hipertensão; diabetes; dispnéia; asma; infarto; AVC; convulsão; síncope; quedas; acidentes; cortes; reações adversas.	Tipos de emergências atendidas na APS.	Perfil das situações de urgência e emergência atendidas na APS.
Experiência profissional; trabalho em equipe; comunicação; capacitação; treinamento; estrutura física; equipamentos; medicamentos; recursos materiais; protocolos.	Fatores que favorecem e dificultam a assistência.	Fatores intervenientes na assistência de enfermagem às urgências e emergências.
Educação permanente; treinamentos periódicos; simulações; protocolos; recursos materiais; estrutura física; equipamentos; qualificação profissional.	Estratégias para o aprimoramento da assistência.	Estratégias para o aprimoramento da assistência às urgências e emergências na APS.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2026.

Manejo assistencial das situações de urgência e emergência na APS

Nesta categoria, os profissionais descreveram o manejo das situações de urgência e emergência na APS, incluindo aspectos relacionados ao atendimento inicial, à classificação de risco, à organização da equipe durante a assistência e ao encaminhamento para outros serviços, quando necessário.

Olha, não são tantas que acontecem [emergências], mas as que acontecem, a gente tenta manejar aqui. O que for necessário, faço uma classificação e, se necessário, encaminho a outro [nível da rede de atenção] [...]. (E1).

Eu faço a classificação de risco. A classificação de risco é feita pelo enfermeiro. Eu faço a classificação de risco e encaminho ao médico. Tem alguns casos que a resolução é minha e, em alguns casos, a resolução é médica. (E2).

Algumas vezes a gente tem, por exemplo, pacientes que chegam com suspeita de um infarto, a gente tem os casos de hipertensão. Tem alguns procedimentos que a gente realiza na unidade e outros a gente faz um encaminhamento, mas dá o primeiro suporte. (E3).

Em situações de urgência, a gente dá os primeiros atendimentos dentro do que consegue, que é verificar sinais vitais e já providencia a ambulância para estar le-

vando esse paciente para uma unidade de urgência e emergência. (E7).

Os relatos evidenciaram que o manejo das situações de urgência e emergência na APS envolve a avaliação inicial do usuário, a classificação de risco, a realização dos primeiros cuidados e a atuação integrada da equipe. Quando a necessidade do usuário ultrapassa a capacidade de resolução da unidade, ocorre a articulação com outros serviços da rede para garantir a continuidade da assistência.

Perfil das situações de urgência e emergência atendidas na APS

Os relatos evidenciaram que, embora esses atendimentos não ocorram com elevada frequência nas unidades, os profissionais recebem diferentes tipos de intercorrências, envolvendo principalmente alterações clínicas, como hipertensão arterial, alterações glicêmicas, dificuldades respiratórias e crises convulsivas, além de situações relacionadas a traumas, acidentes, quedas, cortes e reações adversas.

Ah, seria mais mordida de cachorro, que às vezes a pessoa chega. Às vezes uma pressão alta. Às vezes uma falta de ar, que aí a gente tem bastante paciente com DPOC, quando se machuca, acidente em casa, queda, corte. [...] Então são mais essas situações que a gente tem mais caso, assim, que aparece mais com frequência. (A5).

Já chegou paciente passando mal com pressão alta. A gente também tem a medicação quando a pressão tá muito alta. Já aconteceu de paciente passar mal na coleta de sangue. A gente tem que socorrer, colocar soro, essas coisas assim. (A7).

Os episódios que a gente teve foram mais pacientes com crise convulsiva. Daí o médico deu suporte junto. A gente verifica os sinais, aí o médico está dando suporte e, se tiver necessidade, a gente consegue acesso e chama o SAMU e encaminha. (A11).

Os relatos demonstraram que as situações de urgência e emergência apresen-

tam diferentes características e níveis de gravidade, incluindo alterações clínicas, agravos relacionados às condições crônicas, acidentes e outras intercorrências que exigem avaliação e assistência inicial pela equipe.

Fatores que influenciam a assistência de enfermagem nas situações de urgência e emergência

Os relatos evidenciaram que a experiência prévia dos profissionais em serviços de urgência e emergência, a atuação integrada da equipe e o suporte oferecido pelo profissional médico são fatores que favorecem a assistência. O conhecimento adquirido por meio da experiência profissional contribui para maior segurança na realização das condutas, enquanto a comunicação e a colaboração entre os membros da equipe facilitam a organização e a agilidade do atendimento.

Eu acho que facilita porque aqui nessa unidade tem bastante gente que tem experiência com urgência, né, a enfermeira, eu também trabalho em hospital, a doutora também é bem ágil e isso facilita. (A7).

Aqui também é uma equipe que trabalha muito bem. Apesar de ser uma equipe pequena, tem uma boa ligação com o médico e com a auxiliar de enfermagem também. (E6).

Por outro lado, os participantes apontaram como fatores que dificultam a assistência a falta de capacitações e treinamentos periódicos, a baixa frequência das situações de urgência e emergência e a disponibilidade limitada de materiais, equipamentos e medicamentos.

Eu acho que a gente é despreparado, porque é uma coisa que quase não acontece e quando acontece, eu acho que falta treinamento, alguma coisa assim, que eu acho que a gente deveria ter mais. (A4).

Agora, o que dificulta é às vezes a gente não ter muitos materiais pra isso, muito recurso. [...] A gente não tem muito suporte. (A7).

Os resultados demonstraram que a

assistência está relacionada tanto ao preparo e à integração da equipe quanto às condições disponíveis para o atendimento. Enquanto a experiência profissional e o trabalho em equipe favorecem as condutas, a falta de capacitação e de recursos pode limitar a atuação dos profissionais.

Estratégias para o aprimoramento da assistência às urgências e emergências no nível primário

Nesta categoria, identificou-se a necessidade de investimentos em capacitações periódicas, atualização dos profissionais, melhoria da disponibilidade de recursos materiais e medicamentos, além do fortalecimento da organização dos serviços e da estrutura das unidades.

Eu acho que seria mesmo treinamento, mais periódicos. Pelo menos semestral, sei lá, reunir a turma, fazer um treinamento mesmo. (A6).

Eu acho que o treinamento em primeiro lugar. E os materiais mesmo, a medicação. [...] Então eu acho que o que mais falta é isso mesmo, é o treinamento. (A4).

Ah, eu acho que melhorar os equipamentos de emergência, né. (A9).

Primeiro, uma educação continuada para nós profissionais. Eu acho isso de extrema importância. [...] E a outra parte, um suporte de material para a gente. (E1).

As medidas apontadas pelos participantes incluíram educação permanente, treinamentos periódicos, melhoria dos equipamentos e ampliação dos recursos materiais, com vistas a ampliar a segurança da equipe, a resolutividade dos atendimentos e a qualidade da assistência prestada.

DISCUSSÃO

Os achados deste estudo evidenciam que o manejo das situações de urgência e emergência na Atenção Primária à Saúde envolve avaliação clínica, identificação da gravidade, classificação de risco, realização dos cuidados iniciais e articulação com outros pontos da Rede de Atenção à Saúde. Nesse processo, a equipe de enfermagem assume papel relevante no

reconhecimento precoce de sinais de agravamento e na organização inicial da assistência.

Resultados semelhantes foram identificados por Sampaio et al.¹⁰, que evidenciaram o papel central do enfermeiro na avaliação clínica do usuário, na identificação das necessidades de saúde e na definição da prioridade do atendimento durante o acolhimento com classificação de risco. O Conselho Federal de Enfermagem também estabelece que a classificação de risco é atividade privativa do enfermeiro, fundamentada na escuta qualificada, avaliação clínica e julgamento profissional, de acordo com protocolos institucionais.¹¹

A necessidade de encaminhamento dos usuários para outros serviços reforça a importância da integração entre a Atenção Primária à Saúde e os demais componentes da Rede de Atenção às Urgências. O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência integra essa rede e atua no atendimento pré-hospitalar móvel e no direcionamento dos usuários aos serviços adequados conforme a gravidade do quadro. Dessa forma, a articulação entre os diferentes pontos de atenção favorece a continuidade da assistência iniciada na unidade de saúde.¹²⁻¹³

Quanto ao perfil das situações atendidas, os achados demonstram a participação relevante das agudizações de condições crônicas, particularmente hipertensão arterial e diabetes mellitus. Ferreira et al.¹⁴ também identificaram essas condições como importantes causas de procura pelos serviços de urgência e emergência, destacando a importância do acompanhamento contínuo e do controle adequado dessas doenças na Atenção Primária à Saúde para redução de complicações agudas e hospitalizações.

Além das condições crônicas, a diversidade de intercorrências identificadas demonstra que, embora a Atenção Primária à Saúde esteja fortemente relacionada às ações de promoção da saúde, prevenção de doenças e acompanhamento longitudinal, suas unidades também recebem usuários com condições agudas que de-

mandam avaliação e atendimento inicial. Benedet e Soratto² destacam que as unidades da Estratégia Saúde da Família recebem demandas de urgência e emergência, tornando necessário que os profissionais estejam preparados para reconhecer sinais de gravidade e realizar os primeiros cuidados até o encaminhamento, quando necessário.

O preparo e a experiência profissional mostraram-se relevantes para a assistência, especialmente diante da baixa frequência de situações de maior gravidade em algumas unidades. A pouca exposição a essas ocorrências pode dificultar a manutenção das habilidades necessárias para uma atuação segura, reforçando a importância de capacitações e treinamentos periódicos. Estudo realizado com enfermeiros da Atenção Primária à Saúde identificou que a falta de habilidades práticas e de materiais adequados constitui uma das principais dificuldades percebidas pelos profissionais para o atendimento de situações de emergência, evidenciando a necessidade de preparo teórico e prático para uma resposta rápida e segura.¹⁵ Benedet e Soratto² identificaram percepção de preparo insuficiente entre enfermeiros da Estratégia Saúde da Família para o atendimento de urgências e emergências, relacionada principalmente à ausência de educação permanente, treinamentos e protocolos assistenciais.

Outro aspecto relevante refere-se à disponibilidade de materiais, equipamentos e medicamentos, que pode interferir na capacidade de resposta das equipes. Costa, Ceretta e Soratto⁵ identificaram como desafios para o atendimento de urgência e emergência na Estratégia Saúde da Família a deficiência da estrutura física, a insuficiência de materiais, equipamentos e medicamentos e, em determinadas situações, a ausência do profissional médico. Os autores destacam a capacitação da equipe, a implantação de protocolos e a organização dos fluxos assistenciais como estratégias para qualificar a assistência.

Em contrapartida, a experiência pro-

fissional, a comunicação efetiva, a presença do médico e o trabalho integrado entre os membros da equipe constituem elementos que podem favorecer maior organização e segurança durante o atendimento. Assim, a assistência às urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde depende da interação entre fatores profissionais, estruturais e organizacionais, demonstrando que o preparo individual precisa estar associado às condições adequadas de trabalho e à organização dos serviços.

Nesse contexto, a educação permanente, os treinamentos práticos e as simulações apresentam-se como importantes estratégias para o aprimoramento da assistência. Benedet e Soratto² destacam que a atualização dos conhecimentos e a realização de atividades práticas podem contribuir para o desenvolvimento de habilidades e aumentar a segurança dos profissionais durante o atendimento. Além da qualificação profissional, a melhoria e a padronização dos recursos disponíveis nas unidades são importantes para garantir condições adequadas para a assistência inicial.

A implantação de protocolos e fluxos assistenciais também pode contribuir para orientar as condutas e organizar a atuação dos profissionais diante das situações de urgência e emergência. A definição das responsabilidades dos integrantes da equipe favorece a organização, a comunicação e a agilidade durante o atendimento. Nesse sentido, a literatura ressalta a importância da elaboração de protocolos e fluxogramas associados à capacitação dos profissionais, bem como da disponibilidade adequada de estrutura, materiais e medicamentos.^{2,5} Estudo recente sobre a construção e validação de um protocolo para atendimento às urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde reforçou a importância da padronização das condutas para orientar a atuação dos profissionais e qualificar a assistência diante dessas situações.¹⁶

Como implicação para a prática, os achados reforçam a necessidade de in-

vestimentos em educação permanente, treinamentos periódicos, organização dos processos de trabalho, protocolos assistenciais e melhoria das condições estruturais e dos recursos disponíveis. Essas ações podem contribuir para ampliar o preparo e a segurança dos profissionais e fortalecer a capacidade de resposta da Atenção Primária à Saúde diante das situações de urgência e emergência.

Como limitações, destaca-se a realização da pesquisa com profissionais da equipe de enfermagem de um único município, o que restringe a generalização dos achados para outras realidades. Além disso, a baixa frequência de situações de urgência e emergência relatada por alguns participantes pode ter limitado a diversidade das experiências compartilhadas durante as entrevistas. Apesar dessas limitações, o estudo possibilitou compreender as experiências e percepções dos profissionais, identificar fatores que influenciam

a assistência e reconhecer estratégias consideradas necessárias para seu aprimoramento.

CONCLUSÃO

Os resultados evidenciaram que a equipe de enfermagem desempenha papel fundamental diante das situações de urgência e emergência na Atenção Primária à Saúde, atuando no reconhecimento das condições apresentadas pelos usuários, na avaliação e atendimento inicial, na classificação de risco e no encaminhamento para outros níveis de atenção, quando necessário. A assistência mostrou-se influenciada pela experiência e pelo preparo dos profissionais, pela atuação integrada da equipe e pela disponibilidade de estrutura, materiais, equipamentos e medicamentos.

Evidenciou-se a necessidade de investimentos em educação permanente, capa-

citações periódicas, treinamentos práticos e simulações, bem como na melhoria e padronização dos recursos disponíveis e na implantação de protocolos e fluxos assistenciais. Essas estratégias podem contribuir para ampliar a segurança e o preparo dos profissionais e qualificar a assistência prestada diante dessas situações.

Considerando que a investigação foi realizada com profissionais de enfermagem de um único município, permanecem lacunas quanto à compreensão dessa realidade em diferentes contextos da Atenção Primária à Saúde. Recomenda-se a realização de novos estudos em diferentes municípios e regiões, envolvendo outros contextos assistenciais, a fim de ampliar o conhecimento sobre a atuação da equipe de enfermagem nas situações de urgência e emergência e subsidiar estratégias para o aprimoramento da assistência.

Referencias

1. Brasil. Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília: Ministério da Saúde; 2025.
2. Benedet MR, Soratto MT. A percepção dos enfermeiros frente aos atendimentos de urgência e emergência na Estratégia Saúde da Família. *Inova Saúde*. 2021;11(1). doi:10.18616/lnova.v11i1.3094. Essa referência está confirmada no periódico, inclusive com autores, volume, ano e DOI.
3. Giglio-Jacquemot A. Urgências e emergências em saúde: perspectivas de profissionais e usuários. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2009.
4. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional de Saúde – PNS 2019: sete em cada dez pessoas que procuram serviço de saúde vão à rede pública. Rio de Janeiro: IBGE; 2020.
5. Costa MO, Ceretta LB, Soratto MT. Urgência e emergência na Estratégia Saúde da Família: dificuldades e desafios para a atuação do enfermeiro. *Inova Saúde*. 2016;5(2).
6. Souza R, Oliveira T, Lima S. Limitações estruturais na APS: impacto no atendimento de urgência e emergência. *Saúde Debate*. 2022;46(130):201-213.
7. Souza L, Costa F, Martins A. Condições crônicas e atendimentos emergenciais na APS: estudo regional. *Rev Bras Med Fam Comunidade*. 2019;14(41):1-10.
8. Machado R. A percepção da população sobre a atenção primária em situações de urgência e emergência. *Cad Saúde Pública*. 2024;40(2):1-12.
9. Bardin L. *Análise de conteúdo*. 3a ed. São Paulo: Edições 70; 2016.
10. Sampaio RA, Rodrigues AM, Nunes FC, Naghettini AV. Desafios no acolhimento com classificação de risco sob a ótica dos enfermeiros. *Cogitare Enferm*. 2022;27:e80194. doi:10.5380/ce.v27i0.80194. Esta também está confirmada no periódico e no SciELO.
11. Conselho Federal de Enfermagem. Parecer de Conselheiro Federal nº 44/2023/COFEN. Encaminhamento de paciente sintomático, sem avaliação médica: classificação de risco. Brasília: COFEN; 2023.
12. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde; 2011.
13. Brasil. Ministério da Saúde. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192). Brasília: Ministério da Saúde; 2025.
14. Ferreira PC, Teston EF, Marquete VF, Santos RMS, Rossi RM, Marcon SS. Utilização de serviços de urgência e emergência por complicações agudas da hipertensão e/ou diabetes. *Esc Anna Nery*. 2021;25(5):e20210003. doi:10.1590/2177-9465-EAN-2021-0003.
15. Cernuda Martínez JA, Castro Delgado R, Arcos González P. Difficulties of Spanish Primary Health Care nurses to assist emergencies: a cross-sectional study. *Int Emerg Nurs*. 2024;74:101442. doi:10.1016/j.ienj.2024.101442.
16. Guimarães MC, Costa DRR dos S, Nascimento MKA, Braz JM, Fernandes FECV, Melo RA de. Construção e validação de protocolo de atendimento às urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde. *Caderno Pedagógico*. 2025;22(5):e14786. doi:10.54033/cadpedv22n5-113.