

## PERCEPÇÕES SOBRE O TRABALHO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM SERVIÇO HOSPITALAR DE EMERGÊNCIA DE ADULTOS

PERCEPTIONS ABOUT THE WORK OF THE NURSING TEAM IN ADULT EMERGENCY HOSPITAL SERVICE

PERCEPCIÓN SOBRE EL TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO HOSPITALARIO DE EMERGENCIAS PARA ADULTOS

Eliana Maria Scarelli Amaral <sup>1</sup>  
Divanice Contim <sup>2</sup>  
Dayane da Silva Vieira <sup>3</sup>  
Suzel Regina Ribeiro Chavaglia <sup>4</sup>  
Rosali Isabel Barduchi Ohl <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem Fundamental. Professora Adjunta. Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM; Universidade Paulista – UNIP. São Paulo, SP – Brasil.

<sup>2</sup> Enfermeira. Doutora em Ciências. Professora Adjunta. UFTM. Uberaba, MG – Brasil.

<sup>3</sup> Acadêmica. UFTM, Curso de Enfermagem. Uberaba, MG – Brasil.

<sup>4</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem Fundamental. Professora Associada. UFTM – Uberaba, MG – Brasil.

<sup>5</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem Fundamental. Professora Associada. Universidade Federal de São Paulo. São Paulo, SP – Brasil.

Autor Correspondente: Eliana Maria Scarelli Amaral. E-mail: liscamaral@yahoo.com.br

Submetido em: 26/01/2017

Aprovado em: 20/07/2017

### RESUMO

**Objetivo:** conhecer a percepção dos profissionais que integram a equipe de Enfermagem da Unidade de Urgência e Emergência de Adultos sobre o trabalho em equipe, situações de cuidado ao paciente crítico e ambiente físico. **Métodos:** estudo descritivo e exploratório de natureza qualitativa. Para a coleta de dados utilizou-se um formulário semiestruturado. Estudo realizado com profissionais de Enfermagem em um serviço hospitalar de emergência de adultos. **Resultados:** foram entrevistados 28 profissionais de Enfermagem, sendo 24 Técnicos de Enfermagem e quatro Enfermeiros. Surgiram três categorias: interação da equipe de Enfermagem, dinâmica do trabalho da equipe de Enfermagem, aspectos físicos e psicológicos da equipe. **Conclusão:** os profissionais consideraram a equipe unida e colaborativa apesar dos conflitos vivenciados e a influência do ambiente físico no trabalho em equipe; assim como identificação de aspectos estressores na Enfermagem que agem sobre o indivíduo.

**Palavras-chave:** Equipe de Enfermagem; Serviço Hospitalar de Emergência; Enfermagem em Emergência.

### ABSTRACT

**Objective:** To study the perception of Nursing professionals of an Urgency and Emergency about teamwork, situations of care to critical patients and the physical environment of the Unit. **Methods:** Exploratory and qualitative descriptive study using a semi-structured interview with nurses in an Urgency and emergency unit for data collection. **Results:** Twenty-eight nurses were interviewed, being 24 Nursing Technicians and four Nurses. Three categories emerged: team work dynamics; interaction of the Nursing team; and physical and psychological aspects of the team. **Conclusion:** We observed that professionals considered themselves a united and collaborative team despite the occurrence of conflicts and the influence of the physical environment on teamwork, as well as identified stressors in the Nursing work that act on them as individuals.

**Keywords:** Nursing, Team Staff; Emergency Service, Hospital; Emergency Nursing.

### RESUMEN

**Objetivo:** conocer la percepción del personal de enfermería del servicio de emergencias para adultos sobre el trabajo en equipo, la atención al paciente en estado crítico y sobre el ambiente físico. **Métodos:** estudio cualitativo exploratorio descriptivo. La recogida de datos se llevó a cabo por medio de un formulario semiestructurado. Estudio realizado con enfermeras de un servicio hospitalario de emergencias para adultos. **Resultados:** se entrevistaron a 28 profesionales: 24 técnicos de enfermería y cuatro enfermeros. Se establecieron tres categorías: interacción del equipo de enfermeros; dinámica de trabajo del equipo de enfermería y aspectos físicos y psicológicos del equipo. **Conclusión:** los profesionales consideraron que el equipo era unido y colaborativo, a pesar de los conflictos y de la influencia del entorno físico en el trabajo en equipo, así como la identificación de factores de estrés en enfermería que influyen en el individuo.

**Palabras clave:** Grupo de Enfermería; Servicio de Urgencia en Hospital; Enfermería de Emergencias.

#### Como citar este artigo:

Amaral EMS, Contim D, Vieira DS, Chavaglia SRR, Ohl RIB. Percepções sobre o trabalho da equipe de enfermagem em serviço hospitalar de emergência de adultos. REME – Rev Min Enferm. 2017[citado em \_\_\_\_];21:e-1023. Disponível em: \_\_\_\_\_ DOI: 10.5935/1415-2762.20170033

## INTRODUÇÃO

As unidades de urgência e emergência são setores desgastantes dos hospitais, exigindo procedimentos rápidos e precisos da equipe atuante, para conforto e socorro ao paciente e seus familiares. Isso resulta em desgaste físico e mental dos profissionais que ali atuam. O ambiente hospitalar também pode ser considerado um fator estressor, uma vez que possui condições de insalubridade e periculosidade em relação a outros tipos de serviços que são prestados por esses profissionais.<sup>1,2</sup>

Em unidades de urgência e emergência hospitalar a equipe de Enfermagem deve ter competências como: agilidade de pensamento e capacidade de resolução dos problemas iminentes. Trata-se de um ambiente de trabalho no qual o tempo é limitado; as atividades são intensas e a situação clínica dos indivíduos exige, na maioria das vezes, que o profissional atue com rapidez para que possa afastar os riscos de morte iminente ou complicações graves, pois esse é um ambiente de grande complexidade de assistência e intenso fluxo de atividades, de profissionais e usuários.<sup>3</sup>

A equipe de Enfermagem está inserida nos serviços de Urgência e Emergência de forma efetiva na assistência ao paciente e está sujeita a lidar com situações que englobam a vida, a doença e a morte. Logo, tem elevado nível de envolvimento com o cliente, o que desencadeia estados de ansiedade, tensão física e psicológica. Esses estados, aliados às más condições de trabalho, podem refletir negativamente nas ações prestadas pela equipe.<sup>4,5</sup>

Originalmente a palavra equipe está associada à realização de serviços laborais realizados entre indivíduos que buscam objetivos comuns. A conceituação mais técnica de trabalho em equipe é a valorização de conjunto de atribuições, tarefas ou atividades nos diferentes processos de trabalhos, tendo como base o conhecimento sobre o trabalho do outro, construindo consensos e resultados coletivos.<sup>6</sup>

O trabalho em equipe é impulsor de transformações, e, é uma das formas de trabalho que muito tem contribuído para o desenvolvimento do processo de melhoria da qualidade das instituições. Ele surge como uma possibilidade de reorganizar o trabalho e promover a qualidade dos serviços.<sup>7,8</sup>

Considera-se que esse modo de trabalho é uma alternativa para alcançar resultados eficazes, promovendo com qualidade a assistência, sendo este um dos múltiplos fatores impulsores de transformações possíveis nesse campo de atuação. Registra-se o trabalho em equipe por sua própria característica e natureza, suscetível ao fenômeno do estresse ocupacional, embora este seja observado mesmo naqueles que não estão lotados em áreas de atendimento crítico.<sup>7,9</sup>

O conhecimento dos fatores que dificultam o desempenho das equipes é fundamental para que se indiquem pontos de conflitos e os que restringem esse desempenho rumo ao atendimento de qualidade na assistência em saúde, assim como aqueles que potencializam e podem não estar sendo valorizados.<sup>3,9</sup>

Diante do exposto, torna-se importante conhecer a percepção dos profissionais de Enfermagem sobre o trabalho em equipe em uma unidade de Urgência e Emergência de um hospital público federal, frente às situações de cuidado ao paciente crítico e ambiente físico.

Destaca-se a relevância deste estudo pelo fato de que a literatura é escassa em relação às pesquisas que focalizam o trabalho em equipe, particularmente nessas unidades, na perspectiva a que se propõe esta investigação.

## MÉTODO

Estudo exploratório, descritivo de abordagem qualitativa, desenvolvido numa unidade de Pronto-Socorro Adulto (PSA) de um hospital de ensino de um município do Estado de Minas Gerais, MG.

Foram considerados critérios de inclusão dos sujeitos na pesquisa: ser membro da equipe de Enfermagem desse serviço há mais de um ano e estar trabalhando na época da coleta de dados. Foram excluídos da pesquisa os indivíduos que não exerciam suas atividades laborais no referido serviço pesquisado ou que não se incluíam nas categorias profissionais selecionadas.

O número de participantes foi de 28 sujeitos, definido pelo critério de saturação dos dados, que permite a análise mais detalhada das relações estabelecidas no ambiente da pesquisa e a compreensão de significados, sistemas simbólicos e de classificação, códigos, práticas, valores, atitudes, ideias e sentimentos.<sup>10</sup>

Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada tendo a seguinte questão de pesquisa: “como você percebe a atuação da equipe de Enfermagem na unidade de pronto-socorro? Por quê?”

As entrevistas foram gravadas, disponibilizadas em arquivos digitais e, posteriormente, transcritas na íntegra, tendo duração média de 30 a 50 minutos. Para a análise dos dados utilizou-se o referencial de Análise de Conteúdo, a partir da realização das seguintes etapas: pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados e inferência e interpretação.<sup>11</sup>

Os dados foram extraídos a partir da leitura e releitura atenta dos discursos obtidos nas entrevistas, identificação das unidades de significado e codificação a partir de sua relação com os objetivos do estudo. Na última etapa foi feita a categorização dos discursos, a partir da classificação dos elementos segundo suas semelhanças e diferenciações, com posterior reagrupamento em função de características comuns, que deram origem às categorias temáticas pertinentes aos objetivos do estudo.<sup>11</sup>

Para categorização utilizaram-se os códigos: colchetes ([...]) quando um fragmento da fala foi excluído e aspas (“...”) para ilustrar as pausas que ocorreram durante a entrevista. Manteve-se o anonimato dos depoentes, que foram identifica-

dos pelas letras “Enf” para enfermeiro, “Tc” para técnicos, seguidas por número conforme ordem de entrevista (Enf1, Tc2...).

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Triângulo Mineiro sob o parecer nº 1994/11, atendendo à Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Os participantes que concordaram em participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido apresentado anteriormente à realização das entrevistas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 28 profissionais da equipe de Enfermagem, sendo quatro Enfermeiros e 24 Técnicos de Enfermagem. Houve predomínio do sexo feminino com 19 (67,9%) participantes. A faixa etária predominante foi de 25-35 anos, com 12 (42,81%) sujeitos, indicando a constituição de uma equipe de Enfermagem relativamente jovem. Quanto ao tempo de formação, 13 (46,4%) sujeitos estavam com seis a dez anos de formados. No tocante à escolaridade, prevaleceu o nível médio, com 15 (53,7%) profissionais.

Em relação ao tempo de serviço, 17 (60,7%) trabalham um a cinco anos na área. Considerando o regime de trabalho, dez (35,7%) desses profissionais são servidores federais e 18 (64,3%) seguem o regime brasileiro da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Vale destacar que nove (32,1%) desses trabalhadores exercem jornada dupla de trabalho.

A respeito da designação para trabalhar em unidades de urgência e emergência, 14 (50%) foram por opção pessoal. Sobre a participação em cursos de capacitação, 22 (78,5%) sujeitos referiram ter feito algum tipo de treinamento para atuar na área de urgência e emergência.

A análise dos discursos obtidos culminou com a identificação de três categorias temáticas: dinâmica do trabalho da equipe; interação da equipe e aspectos físicos e psicológicos da equipe.

### DINÂMICA DO TRABALHO EM EQUIPE

Para os sujeitos, a dinâmica do trabalho na equipe é caracterizada pelo sincronismo no atendimento, em que cada profissional desempenha uma função no cuidado ao paciente, baseada na divisão de responsabilidades, o que resulta no atendimento das necessidades do cliente, como pode ser observado nos discursos.

*Na minha equipe o atendimento é sincronizado (Enf1).*

*Cada um ocupa uma posição, no caso, né? Cada um desenvolve uma técnica, um cuidado. De maneira que a gente atende o paciente como um todo, de maneira humanizada [...] dá, trabalhando em equipe dá condição de atender o paciente da maneira que ele precisa (Enf1).*

A equipe de Enfermagem valoriza a sua preparação para atuar em situações de Urgência e Emergência e reconhece que, perante situações de cuidado ao paciente crítico, a atuação coordenada dos profissionais é considerada fundamental para uma assistência eficaz.

*Há a necessidade de estar bem sincronizada, porque no atendimento de urgência você precisa de rapidez, e cada um precisa saber exatamente o que tem que fazer, sem perder tempo (Tc21).*

Este fato corrobora estudos realizados com técnicos e auxiliares de Enfermagem, que destacaram a importância da ação coordenada da equipe de Urgência e Emergência por conseguir dar pronta resposta diante da necessidade de atendimento ao paciente.<sup>12-15</sup>

Essas unidades de serviço possuem uma dinâmica ativa e o reconhecimento e valorização do trabalho em equipe e, constituem a principal ferramenta para tornar o processo de trabalho factível.<sup>5,16-18</sup>

Vale ressaltar que nas unidades de atendimento ao paciente crítico há escassez de tempo e de recursos e, a exigência exercida pela necessidade de assistência imediata e precisa gera um clima de tensão e conflitos intra e interpessoais. Elas oferecem um dos ambientes mais agressivos e tensos do hospital, onde se destaca o estresse como determinante da qualidade de vida dos trabalhadores de Enfermagem.<sup>19</sup>

### INTERAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Esta categoria indica que existem união e cooperação entre os profissionais na prática cotidiana da equipe de Enfermagem e a interação entre os trabalhadores é fundamental para o cuidado efetivo, expressadas nos discursos:

*A gente sempre trabalha bem junto e temos uma boa interação no cuidar, principalmente, que a gente está bem acostumada com paciente crítico, tanto em caráter de emergência como os pacientes nas enfermarias, são pacientes muito graves, a gente tem uma boa conduta (Tc13).*

*Tem sim interação. A gente sempre ajuda um ao outro. Se um está precisando, o outro se empenha e ajuda. Não tem esse negócio de meu paciente e paciente do outro. Sempre que um está precisando o outro ajuda (Tc10).*

Nesse sentido, a interação é reconhecida como ações e relações entre os membros de uma equipe, manifestada por atitudes de reciprocidade. Dessa forma, a interação entre os

membros da equipe de Enfermagem favorece o desenvolvimento de uma assistência efetiva.

A Política Nacional de Humanização destaca a importância da interação entre os profissionais de Enfermagem, sendo considerada um desafio a ser enfrentado pela equipe, seja pela necessidade de produção de cuidado qualificado como pelo respeito às singularidades de cada um dos sujeitos envolvidos na assistência.<sup>20</sup>

A prática colaborativa passou a ser reconhecida como forma de organização do trabalho desde a década de 1950 no processo de trabalho da Enfermagem, corroborando estudos sobre essa temática que registram que a comunicação dialogada possibilita aos profissionais o desenvolvimento de atitudes colaborativas.<sup>21,22</sup>

A interação entre os membros de uma equipe pode se desenvolver como ações colaborativas por meio da integração entre os profissionais, mostrando que essa condição é primordial para o desenvolvimento das atividades laborais da equipe de Enfermagem e aprimoramento de ações voltadas para a segurança e a qualidade da assistência prestada.<sup>12-14</sup>

As interações entre membros da equipe no cotidiano do trabalho podem desencadear a ocorrência de conflitos. O conflito pode expressar significados positivos ou negativos, a depender de como ocorrem e são conduzidos. Para que as situações de conflito sejam evitadas, é primordial que haja compreensão e respeito às limitações técnicas ou de caráter emocional dos membros da equipe.<sup>22</sup>

O gerenciamento de conflito advindo dessas relações pode também promover mudança, criatividade e combater o conformismo. Pode-se observar nos discursos que os conflitos existem, porém se considera que a equipe unida na assistência ao paciente pode superá-los.<sup>2,5,16</sup>

*Tem, tem bastante interação! A partir do momento que a gente fala: “- vamos fazer isso?!” , chega o paciente, assim... Tem que dar os cuidados, medicação, tudo... A gente, assim, é uma equipe até bem unida, a gente tem muita interação. Há conflitos? Há sempre, porque trabalhar em equipe não é fácil... (Tc 3).*

A presença constante da Enfermagem nas instituições de saúde torna-a suscetível a situações conflitantes, pois o contexto e natureza do trabalho muitas vezes são complexos e estressantes, por envolverem relações de vida e morte, poder e submissão. Diante disso, torna-se relevante saber lidar com essas situações para manutenção da qualidade da assistência e da organização hospitalar.<sup>17</sup>

Em estudo realizado em unidade de emergência da rede pública no sul do país, observou-se que a percepção de união e cooperação entre os membros da equipe de Enfermagem

gera satisfação laboral nesse ambiente de trabalho. Ressalta-se a necessidade de realização de momentos coletivos de reflexão com a finalidade de promover integração e harmonização.<sup>18</sup>

## ASPECTOS FÍSICOS E PSICOLÓGICOS DA EQUIPE

Os profissionais da equipe de Enfermagem declaram que podem estar sujeitos a consequências físicas ocasionadas pelas condições de trabalho, como ambiente e falta de equipamentos, e psicológicas, tais como; ansiedade, estresse e frustração, que podem prejudicar as relações no trabalho e na assistência.

*Tipo assim – “se estivesse assim, eu teria feito isso...” “se tivesse equipamento ali perto da enfermagem, banheiro, esse paciente teria pessoas mais próximas dele” então, assim, a gente fica meio frustrado. Igual hoje, são 20 e tantos pacientes para dois técnicos, isso não é bom pro próprio paciente e psicológico da gente[...] (Tc 25).*

*[...] então o ambiente não é adequado! Prejudica tanto na parte física, porque aí já começa a sentir dor na coluna, de posição [...] então fisicamente vai debilitando, a gente sente muitas dores, e psicologicamente... que você como não tem uma estrutura adequada, fica com essas macas nos corredores... isso querendo ou não aumenta a ansiedade da gente, o estresse, o nervosismo, então nisso prejudica também! Tanto físico, quanto mentalmente [...](Enf 3).*

Um estudo reforça a ideia de que é fundamental dispensar a atenção aos profissionais que assistem aos pacientes em estado crítico, pois a eles é atribuída a responsabilidade da prestação de assistência com qualidade e segurança. Para tanto, sugere-se a criação de uma ambiência favorável, com espaços alternativos que possam promover momentos de relaxamento da equipe de Enfermagem como forma de alívio das situações geradoras de estresse decorrente do trabalho nessas unidades.<sup>19</sup>

Um significativo número de profissionais de Enfermagem é acometido por doenças em sua atividade laboral. Esses profissionais encontram-se constantemente expostos a vários fatores de riscos para o desenvolvimento de doenças ocupacionais, como síndromes de estresse e *Burnout*.

Esses fatores podem ser físicos, químicos, mecânicos, biológicos, ergonômicos ou psicossociais, evidenciando-se, assim, a necessidade de criação de estratégias direcionadas para esses profissionais no sentido de prevenir o surgimento dessas doenças ocupacionais.<sup>23</sup>

A infraestrutura do setor estudado foi avaliada pelos sujeitos de pesquisa como inadequada e considerada como um aspecto dificultador do trabalho em equipe, por influenciar de

forma negativa a assistência devido à falta de materiais, espaço e condições adequadas.

Outro aspecto ressaltado foi que a falta de condições de trabalho, como a rotina de serviço e as dificuldades na execução da assistência, permeadas pela inadequação do ambiente físico, pode ocasionar problemas físicos e psicológicos no trabalhador.

Estudos indicam também que outros fatores importantes, como a escassez de profissionais, a carga de trabalho elevada, realização de atividades em curto espaço de tempo, a falta de comunicação eficaz e ambiente físico inadequado da unidade, têm levado ao surgimento de problemas físicos e psicológicos nos profissionais. As condições inadequadas de trabalho fazem com que os profissionais estejam mais sujeitos à frustração, insatisfação e sofrimento, o que prejudica a qualidade da assistência.<sup>5,9,18,24,25</sup>

## CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou registrar aspectos inerentes que caracterizam o trabalho em equipe de Enfermagem nesse tipo de ambiente hospitalar. Entre esses aspectos foram observadas a importância das condições do ambiente de trabalho para a melhoria da assistência e as consequências disso para os profissionais de saúde. Na equipe estudada, evidenciou-se a articulação entre as ações no âmbito do processo de trabalho, refletida, principalmente, no sincronismo entre os membros no que diz respeito à responsabilidade do cuidado ao paciente crítico de modo a produzir o melhor resultado das intervenções de forma coordenada, fundamental para uma assistência eficaz.

Quanto à interação, os entrevistados enfatizam a complexidade das relações humanas. Os entrevistados consideram a equipe unida e descrevem uma atitude positiva no ambiente de trabalho, porém, reconhecem as situações de conflito. A situação de conflito para os sujeitos advém da interação entre pessoas diferentes no ambiente de trabalho, sendo necessário o empenho de ambas as partes para que esse convívio seja o mais harmonioso possível.

No que se refere aos aspectos físicos e psicológicos da equipe, os membros da equipe estudada destacam que a estrutura física, falta de equipamentos, é fonte geradora de ansiedade, estresse e frustração, que podem prejudicar as relações no trabalho e na assistência. Nesse aspecto, percebe-se a necessidade de atenção dos gestores a fim de desenvolver estratégias que possam reorganizar o processo de trabalho dos serviços hospitalares de emergência.

Os resultados deste estudo, por serem baseados numa análise qualitativa de casos heterogêneos, devem ser examinados com cuidado, já que não são passíveis de generalizações e devem ser reexaminados em futuras pesquisas sobre o tema. Essas questões merecem ser mais bem exploradas em estudos futuros sobre essa importante temática, uma vez que estão

presentes de forma bastante significativa na realidade dos profissionais de Enfermagem que trabalham em unidades de atendimento ao paciente crítico.

## REFERÊNCIAS

- Loro MM, Zeitoun RCG, Guido LA, Silveira CR, Silva RM. Revealing risk situations in the context of nursing work at urgency and emergency services. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2016[citado em 2016 out. 25];20(4):e20160086. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v20n4/1414-8145-ean-20-04-20160086.pdf>
- Godoi VCG, Ganassin GS, Inoue KC, Gil NLM. Reception with risk classification: characteristics of the demand in an emergency unit. *Cogitare Enferm*. 2016[citado em 2016 out. 25];1(3):1-8. Disponível em: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/10/2182/44664-186754-1-pb.pdf>
- Zambiasi BRB, Costa AM. Gerenciamento de enfermagem em unidade de emergência: dificuldades e desafios. *RAS*. 2013[citado em 2016 out. 25];15(61):169-76. Disponível em: [http://www.cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p\\_ndoc=1021&p\\_nanexo=%20507](http://www.cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=1021&p_nanexo=%20507)
- Oliveira SN, Ramos BJ, Piazza M, Prado ML, Reibnitz KS, Souza AC. Emergency care units (upa) 24h: the nurses' perception. *Texto Contexto Enferm*. 2015[citado em 2016 out. 25];24(1):238-45. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/tce/v24n1/pt\\_0104-0707-tce-24-01-00238.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v24n1/pt_0104-0707-tce-24-01-00238.pdf)
- Garcia AB, Dellaroza MSG, Haddad MCL, Pachemshy LR. Prazer no trabalho de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário público. *Rev Gaúcha Enferm*. 2012[citado em 2016 out. 25];33(2):153-9. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rge/v33n2/22.pdf>
- Navarro ASS, Guimarães RLS, Garanhan ML. Trabalho em equipe: o significado atribuído por profissionais da estratégia de saúde da família. *REME -Rev Min Enferm*. 2013[citado em 2016 out. 25];17(1):61-8. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/579>
- Hermida PMV, Nascimento ERP, Belaver GM. Percepção de equipes de saúde da família sobre a atenção básica na rede de urgência. *Rev Enferm UFPE Online*. 2016[citado em 2016 out. 25];10(4):1170-8. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/11100/12561>
- Fakih FT, Tanaka LH, Carmagnani MIS. Nursing staff absences in the emergency room of a university hospital. *Acta Paul Enferm*. 2012 [citado em 2016 out. 25];25(3):378-85. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v25n3/v25n3a10.pdf>
- Bezerra FN, Silva TM, Ramos VP. Occupational stress of nurses in emergency care: an integrative review of the literature. *Acta Paul Enferm*. 2012[citado em 2016 out. 25];25(2):151-6. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/ape/v25nsp2/pt\\_24.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ape/v25nsp2/pt_24.pdf)
- Fontanella BJB, Magdaleno Junior R. Saturação teórica em pesquisas qualitativas: contribuições psicanalítica. *Psicol Estud*. 2012[citado em 2016 out. 25];17(1):63-71. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v17n1/v17n1a07.pdf>
- Bardin L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70; 2011.
- Bergamim MD, Prado C. Problematização do trabalho em equipe em enfermagem: relato de experiência. *Rev Bras Enferm*. 2013[citado em 2016 out. 25];66(1):134-7. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n1/v66n1a21.pdf>
- Amorim ACCLA, Assis MMA, Santos AM, Jorge MSB, Servo MLS. Practices of the family health team: advisors of the access to the health services? *Texto Contexto Enferm*. 2014[citado em 2016 out. 25];23(4):1077-86. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt\\_0104-0707-tce-23-04-01077.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n4/pt_0104-0707-tce-23-04-01077.pdf)
- Santos DAF, Mourão L, Naiff LAM. Representações sociais acerca do trabalho em equipe. *Psicol Ciênc Prof*. 2014[citado em 2016 out. 25];34(3):643-59. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v34n3/1982-3703-pcp-34-03-0643.pdf>

15. Fernandes HN, Thofehrn MB, Porto AR, Amestoy SC, Jacondino MB, Soares MR. Interpersonal relationships in work of multiprofessional team of family health unit. *J Res Fundam Care Online*. 2015[citado em 2016 out. 25];7(1):1915-26. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3361>
16. Carrilo-García C, Ríos-Rísquez MI, Martínez-Hurtado R, Noguera-Villaescusa P. Nivel de estrés del personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Enferm Intensiva*. 2016[citado em 2017 jan. 25];27(3):89-95. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.03.001>
17. Martins JT, Bobroff MCC, Ribeiro RP, Costa VML, Cardelli AAM, Garanhani ML. Estratégias de enfrentamento às cargas de trabalho de enfermeiros de unidade de emergência. *SMAD Rev Eletrônica Saúde Mental Alcool Drog*. 2012[citado em 2017 jan. 25];8(3):148-54. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/smad/article/view/77405>
18. Moschen R, Motta MGC. Nursing in an Emergency Unit: Interfaces and Interdependences of the Work Body1. *Rev Latino-Am Enferm*. 2010[citado em 2017 jan. 25];18(5):960-7. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n5/pt\\_17.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n5/pt_17.pdf)
19. Worm FA, Pinto MA, Schiavenato D, Ascari RA, Trindade L, Silva OM. Risk of disease of nursing professionals at work in emergency mobile service. *Rev Cuid*. 2016[citado em 2016 out. 25];7(2):1288-96. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n2/v7n2a06.pdf>
20. Ministério da Saúde (BR). Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasil Humaniza SUS. 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. [citado em 2016 out. 25]. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizassus\\_2004.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizassus_2004.pdf)
21. Bergamim MD, Prado C. Problematização do trabalho em equipe em enfermagem: relato de experiência. *Rev Bras Enferm*. 2013[citado em 2016 out. 25];66(1):134-7. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n1/v66n1a21.pdf>
22. Souza GC, Peduzzi M, Silva JAM, Carvalho BG. Teamwork in nursing: restricted to nursing professionals or an interprofessional collaboration. *Rev Esc Enferm USP*. 2016[citado em 2016 out. 25];50(4):640-7. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v50n4/pt\\_0080-6234-reeusp-50-04-0642.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v50n4/pt_0080-6234-reeusp-50-04-0642.pdf)
23. Schimith MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budó MLD. Relações entre profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. *Trab Educ Saúde*. 2011[citado em 2016 out. 25];9(3):479-503. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462011000300008>
24. Martins JT, Bobroff MCC, Andrade AN, Menezes GDO. Equipe de enfermagem de emergência: riscos ocupacionais e medidas de autoproteção. *Rev Enferm UERJ*. 2014[citado em 2016 out. 25];22(3):334-40. Disponível em: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/13690>
25. Garcia AB, Dellarozza MSG, Gvozdz R, Haddad MCL. O sofrer no trabalho: sentimentos de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário. *Ciênc Cuid Saúde*. 2013[citado em 2016 out. 25];12(3):416-23. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/18056/pdf>